

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Maria Kütt

**HEAOLUPÕHIMÕTETE KASUTAMINE
TEENUSTE ARENDAMISEL PÄRNU HAIGLA
TAASTUSRAVI- JA HEAOLUKESKUSE
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Pärnu 2015

SISUKORD

Sissejuhatus	3
1. Healupõhimõtete teoreetilised käsitlused.....	6
1.1 Healukonseptsiooni areng ja suundumused	6
1.2 Isikliku heaolu mõjutegurid	11
1.3 Heaolu põhimõtete kasutamine organisatsiooni teenuste arendamisel	14
2. Pärnu Haigla Taastusravi- ja Healukeskuse külastuskogemuse uuring	18
2.1 Ülevaade Pärnu Haiglast, Taastusravi- ja Healukeskusest	18
2.2 Uuringu kirjeldus	20
2.3 Uuringu tulemuse analüüs ja järeldused	21
3. Ettepanekud healupõhimõtete kasutamiseks Pärnu Haigla Taastusravi- ja Healukeskuse teenuste arendamisel	33
Kokkuvõte	40
Viidatud allikad	43
Lisad	47
Lisa 1. Pärnu Haigla Taastusravi- ja Healukeskuse teenused	47
Lisa 2. Pärnu Haigla logo	49
Lisa 3. Ankeetküsitlus	50
Summary	59

SISSEJUHATUS

Traditsiooniline meditsiin ja heaolu on inimeste jaoks olnud üldiselt lahus kui kaks erinevat mõistet, tavaliselt ei ole piisavalt tunnustatud ega tähelepanu pööratud heaolu terminile, selle põhimõtetele. Ühiskonnas aga toimuvad pidevalt kõikvõimalikud muutused, millega inimene peab olema võimeline kiiresti kohanema. Selleks võivad olla nii demograafilised muutused, mis omakorda võib tekitada töölaseid või elustiili muutuseid ning see omakorda on aldis tekitama inimestes stressi. Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) 1948. aastal kasutusele võetud uus tervise definitsioon, mille kohaselt tähendab tervis inimese täielikku kehalist, vaimset ja sotsiaalset heaolu, mitte ainult haiguse või puude puudumist, on oluliselt suurendanud inimeste terviseteadlikkust ning ajendas mitmete uute tervisekäsitluste tekkimist ja levimist. 1950ndate aastate lõpul pakkus Ameerika teadlane Halbert Dunn välja mõiste *wellness* ning pakkus välja heaolukontseptsiooni, mida tuntakse „*High-level wellness*“ nimetuse all. Termin heaolu (selle *wellness* tähenduses) muutus kiiresti ülipopulaarseks pea kogu maailmas ning heaolukontseptsiooni on teadlaste poolt oluliselt edasi arendatud. Üheks viimaste aastate trendiks võib pidada traditsioonilise meditsiini ja heaolukontseptsiooni lähenemist teineteisele. Paljudes traditsioonilistes meditsiini-asutustes on hakatud üha rohkem tähelepanu pöörama heaolupõhimõtete kasutamisele ravi-asutuse keskkonna parendamisele ning patsientide tervikliku heaolu suurendamisele. Tervikliku heaolu puhul peetakse silmas erinevate heaoludimensioonide tasakaalustatud arendamist, see tähendab, et pööratakse tähelepanu heaolu füüsilise, emotsionaalse, intellektuaalse, vaimse ja sotsiaalse, tihti peale ka veel mitmete teiste heaoludimensioonide erinevatele aspektidele.

Heaolu ja enesega terviklik rahulolek on ühiskonnas järjest enam kasvava tähtsusega. Meditsiini- ja terviseturism, sealhulgas ka ravi- ja heaoluturism on üks kiiremini

arenevatest valdkondadest tänapäeval ning samuti ka selle sajandi akadeemilised uuringud nii turismis kui tervise- ja meditsiiniuuringutes. (Hall 2013: 3)

Seetõttu on heaolu tagamine järjest enam kasvava tähtsusega – soovitakse parendada elutingimusi ning elada küll kauem, kuid ka tervemalt. Sellest tulenevalt on inimesed hakanud rohkem lugu pidama oma tervisest. Saadakse aru, mis tõlgendab inimese heaolu ja keskendutakse mitte ainult haigustele parima võimaliku ravi leidmisele, vaid ka haiguste ennetamisele ning hea enesetunde loomisele igapäevaelus.

Antud uurimustöö probleemiks on just inimeste vähene teadlikkus erinevatest võimalustest edendada oma terviklikku heaolu ning tervist. Samuti on oluline pöörata suuremat tähelepanu sellele ka asutustes, mille eesmärgiks on inimeste aitamine, nende tervise parendamine ja/või taastamine ning kus pakutakse vastavaid teenuseid, siinkohal pööratakse tähelepanu Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskusele. Probleemist tuleneb antud töö uurimisküsimus, milleks on: kuidas saaks haigla oma teenuste arendamisel senisest rohkem arvesse võtta tervikliku heaolu põhimõtteid ja dimensioone ning toetada seeläbi inimeste heaolu, tervist ja tervislike eluviiside edendamist?

Lõputöö eesmärgiks on läbitöötatud teooriale ja uuringu tulemustele tuginedes esitada ettepanekud, kuidas saaks arendada Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuseid arvestades senisest rohkem tervikliku heaolu põhimõtteid ja dimensioone. Üheks ülesandeks eesmärgi saavutamisel on seatud Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse külastajate uuringu läbiviimine. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada keskuse klientide senine külastuskogemus, kuidas praegused teenused lähtuvad heaolupõhimõtetest, kuidas külastajad end seal tunnevad ning mida nende arvates saaks ja tuleks teha senisest paremini.

Eesmärgi täitmiseks on töö autor seadnud järgmised ülesanded:

- Töötada läbi teoreetilised materjalid heaolupõhimõtetest ja teenuste arendamisest ning anda ülevaade heaolukontseptsioonist ja selle dimensioonidest;
- Selgitada välja valim ning koostada uuring;
- Taastusravi- ja Heaolukeskuse klientide seas kvantitatiivse uuringu läbiviimine ankeetküsitluse vormis;

- Analüüsida uuringu tulemusi;
- Uuringu tulemustest lähtuvalt teha parendusettepanekuid Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuste arendamiseks.

Lõputöös on kasutatud kvantitatiivset uurimismeetodit, struktureeritud ankeetküsitlust. Uuring viidi läbi perioodil 02.03.2015 – 20.03.2015.

Lõputöö koosneb kolmest peatükist, mis omakorda jagunevad alapeatükkideks. Esimene peatükk annab ülevaate heaolupõhimõtete teoreetilisest käsitlesest, selle arengust ja suundumustest. Esimese peatüki teises alapeatükis annab autor ülevaate inimese isikliku heaolu mõjuteguritest. Esimese peatüki viimases alapeatükis keskendutakse heaolu põhimõtete kasutamisele organisatsiooni teenuste arendamisel. Teine peatükk koosneb samuti kolmest alapeatükist. Esimene alapeatükk annab ülevaate Pärnu Haiglast ja sealsest Taastusravi- ja Heaolukeskusest, mille näitel on antud töö koostatud, teises alapeatükis on lahti kirjutatud uuringu kirjeldus. Teise peatüki kolmandas alapeatükis on esitatud läbiviidud uuringu analüüs ja sellest tulenevad järeldused ning seejärel on teise peatüki neljandas alapeatükis esitatud ettepanekud Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuste arendamiseks, keskendudes heaolupõhimõtte olemusele. Lõputöö koostamisel on kasutatud enamasti inglise- ja eestikeelseid teadusartikleid, raamatuid, uuringuid ning teemakohaseid kodulehekülgi. Lõputööd täiendavad kasutatud allikate loetelu, lisad ja resümee. Lõputöö lisadena on väljatoodud Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenused, ettevõtte logo, läbiviidud uuringu ankeetküsitlus ning soovituslik tegevuskava ettevõtte edasiseks tegevuseks.

1. HEAOLUPÕHIMÕTETE TEOREETILISED KÄSITLUSED

1.1 Heaolukonseptsiooni areng ja suundumused

Inimesed on hakanud rohkem lugu pidama oma tervisest ja keskendutakse mitte ainult haigustele parima võimaliku ravi leidmisele, vaid ka haiguste ennetamisele ning hea enesetunde loomisele igapäevaelus. Järjest rohkem võib leida erinevatest meediakanalitest infot ka näiteks toitumisharjumuste või kõikvõimalike toidutalumatuste kohta kui tänapäeval peab inimese organism kohanema paljude erinevate ainetega, mida igapäevaselt tarvitatakse eluks vajalikud toiduained sisaldavad. Lisaks sellele keskendutakse rohkem ka füüsilisele ja vaimsele heaolule. Need on vaid vähesed tegurid, millele inimene oskab ehk rohkem iseseisvalt tähelepanu pöörata ning teemad, mida kohtab igapäevaselt ümbritsevas keskkonnas rohkem.

Nagu eelnevalt sissejuhatuses mainitud, on heaolu ja enesega terviklik rahulolek ühiskonnas järjest enam kasvava tähtsusega. Meditsiini- ja terviseturism on tõusnud ühtedeks kiiremini arenevateks valdkondadeks, mis on äratanud huvi nii tervise kui meditsiini akadeemilistes uuringutes. Kuigi reisimine tervislikel põhjustel ei ole midagi uut ja on juba ammustest aegadest pannud inimesi sõitma kuumaveeallikatele ning rannikualadele, on siiski toimunud selge muutus arusaamises, milline peaks olema kvalitatiivne ja kvantitatiivne tervise- ja meditsiiniturism. Alljärgnevas tabelis 1 on välja toodud Scopus andmebaasis olevate meditsiini- ja terviseturismi ning teiste sarnaste teemade põhjal koostatud artiklite ja uurimistööde arvud viimaste aastate lõikes. Hoolimata definitsioonide ebaselgetest tõlgendustest on näha, et on toimunud märgatav muutus teadlikkuses meditsiini ja tervise uuringutest. (Hall 2011: 2)

Tabel 1. Meditsiini-, tervise- ja spaaturismi teemalised artiklid. (Hall 2011: 2)

Aasta	Meditsiin	Tervis	Spaa
2011	12		1
2010	126	13	2
2009	60	16	5
2008	34	7	
2007	28	5	2
2006	12	6	

Üheks raskuseks defineerimaks terviseturismi mõistet üldsusele arusaadavalt on asjaolu, et see on ajalooliselt olnud pigem mõiste, mis on rohkem seotud Euroopaga kui Ameerikaga. Sellest hoolimata on see väljend leidnud järjest rohkem rahvusvahelist kasutust nagu ka meditsiiniturismi mõiste. See muutus on kaasnenud ka tänu arusaamisele tervisest, mis keskendub heaolule ja haiguste ennetamisele samavääriliselt kui haiguste ravimisele. Messerly ja Oyama definitsiooni järgi saab heaolu defineerida kui „tasakaalus olevat keha, vaimu ja mõistust, sisaldades selliseid holistlikke aspekte nagu vastutustunnet enese ees, füüsilist vormi ja hoolitsemist välimuse eest, tervislikku toitumist, lõõgastumist, vaimset aktiivsust ja keskkonna tunnetamist kui põhilisi elemente.“ Sellest hoolimata tulenevad mõiste defineerimise raskused ka sellest, kuidas erinevat tüüpi spaade puhul tihti heaolu ja terviseturismi konseptsioonid sisuliselt kattuvad, kuigi neid väljendeid on kasutatud nii äris kui turismiteemalises kirjanduses, küll aga vähem meditsiinilistes uurimistöodes. (*Ibid.*)

Dr. J. W. Travis (A New Vision of... 2014), inspireerituna Dunni *High Wellness* teooriast, avas esimese heaolu keskuse (*Wellness Resource Center*) Kalifornias aastal 1975, kus ta arendas välja innovaatilise programmi elustiili muutmiseks, mille keskmeks oli inimese enda vastutus oma heaolu suurendamises. Programm kaasas inimese tervliklikult ehk keha, mõistuse, emotsioonid ja vaimu. Samal aastal arendas ta ka heaolukonseptsiooni edasi ning avaldas esimese heaolu hindamissüsteemi (*The*

Wellness Inventory), mis sisaldas 12 heaoluenergiasüsteemi dimensiooni (*12 Dimensions of Wellness Energy System*). (A New Vision of... 2014)

Dr. J. W. Travis on heaolu mõiste lahtiseletamisel kasutanud kuut erinevat, kuid üksteisega seotud mõtet. Ta on öelnud, et heaolu on kui inimese valik, elustiil, pidev protsess, tasakaalustatud energia, kombinatsioon kehast, vaimust ja hingest ning eelkõige iseenda armastamine ja iseendast lugupidamine. (Miller 2005)

Lisaks lõi Travis kolm põhilist heaolukontseptsiooni. Esimeseks neist oli heaolu-haiguse kontiinum, millega ta selgitas, et haiguse puudumine ei ole veel saavutatud heaolu. Sellel oli vaid üks telg, mille negatiivses otsas on enneaegne surm ning positiivses otsas suurim saavutatav heaolu. Ta pidas oluliseks tõsiasja, et nende kahe punkti vahele jääb samuti suur ala, mis jaguneb vastavalt nullpunktist vasakule poole jäävate haiguse erinevateks astmeteks ja paremale poole jäävateks heaolu tasanditeks. Kontiinumi eesmärgiks oli lisaks traditsioonilise meditsiini arusaamale tõugata inimesi kontiinumi vasakust äärmusest neutraalse punktini ja lükata inimesi neutraalsest punktist edasi suurema heaolu poole. See oli väga oluline arusaam, mis tõestas, et inimene on võimeline neutraalsest punktist liikuma aina suureneva heaolu poole. (A New Vision of... 2014)

Bushell (2009: 156) viitab oma raamatus Muelleri ja Kaufmanni (2001: 5-17) heaolu definitsioonile, mille kohaselt on heaolu tervislik seisund, mis koosneb järgmistest elementidest (Bushell 2009: 156):

- Keha, vaimu ja mõistuse omavaheline harmoonia;
- vastutustunne oma keha suhtes;
- füüsiline vormisolek;
- tervislik toitumine;
- lõõgastumine;
- meditatsioon;
- vaimne haritus;
- keskkonnatundlikkus ja
- sotsiaalsed kokkupuuted.

Heaolu ei tähenda ainult keha, vaimu ja hinge heaolu vaid tervis on tugevalt seotud ka ümbritseva keskkonna olukorrast. (Bushell, Sheldon 2009: 7) Kui varem ei pööratud sellele olulist tähelepanu, siis nüüdseks mõeldakse sellele igapäevaselt. Soovitakse luua paremat keskkonda nii tööl kui ka kodus, tegeledes hobidega või lihtsalt vaba aega veetes. Tähtsal kohal on aktiivne liikumine, stressi vältimine ja piisav puhkus ning uni. Samuti propageeritakse seda kõike järjest rohkem nii reklaamide, erinevate telesaadete kui ka avalike ürituste kaudu. Inimestel on üha kergem kätte saada vajalikku informatsiooni ja haridust enda elu kvaliteedi tõstmiseks. Suurel määral on see tänu tasuta kõrgharidusele, raamatukogude rohkusele, töötuskassa koolitusprogrammidele ning interneti kättesaadavusele.

Kuna järjest rohkem inimesi maailmas tunneb aktiivselt huvi oma tervise vastu, areneb järjest enam ka terviseturism, et rahuldada vastava kliendisegmendi vajadusi. (Health Tourism... 2011) Samas on antud mõiste küllaltki laialdane, mille täpne tähendus jääb tihtipeale inimestele arusaamatuks, siinkohal ei pöörata tähelepanu heaolu mõistele ning seda seostatakse otseselt ainult tervise ning raviga.

Heaolu konseptsioon omab selgelt erinevaid tähendusi erinevates kontekstides ning riikides. Kui Euroopas on juba palju aegu traditsiooniks spaade vetes ja basseinides istumine, siis näiteks Aasia riikides on rohkem kombeks spirituaalsed traditsioonid. See erineb jällegi palju kaasaegsest heaolu mõiste tähendusest, mis lisaks hõlmab näiteks ka erinevaid psühholoogia koolitusi või kosmeetilisi iluoperatsioone. Selge on see, et heaolu toodete puhul on tegemist kasvava globaliseerumise ja sama valdkonna erinevate tunnuste segunemisega, millest on ära tuntav ka ida filosoofia ja traditsioonide segunemine lääne kontekstiga; traditsioonilised spaad laienevad, et hõlmata nii emotsionaalseid ja spirituaalseid kui ka füüsilisi tegevusi; ja kaasaegne psühholoogia sulandub erinevate teadmiste ja õpetuste praktikaga, et parendada vaimset tervist. (Smith, Puczko 2009: 7)

Uuringute instituut, vabaaja ja turismi Ülikool Bernis on sõnastanud heaolu turismi järgmiselt (Erfurt-Cooper, Cooper 2009: 8): see on kõikide suhete ja nähtuste kokkuvõte, mis on tekkinud inimestel reise ja elamuste kogemisel, kelle peamine motivatsioon on just säilitada või edendada oma tervist. Myers teiselt poolt on

määratlenud heaolu turismi kui võimaluse elu orienteerida optimaalse tervise ja heaolu suunal, milles keha, vaim ja hing on kõik ühendatud, et elada täisväärtuslikku elu inim- ja looduskeskkonnas. (Erfurt-Cooper, Cooper 2009: 8)

Sageli ei ole inimesed täielikult teadlikud oma tegelikust tervisest ning kuidas on võimalik seda parimal viisil hoida või vajadusel parandada. Tervis on nii inimese ideaal kui ka hetkeseis olemasolust ning keskendudes hetkeseisule ning teadlikule tervisele, avab see võimalusi otsida tulevikuks soovitud tervislikku seisundit. Laiem mõiste tervise olemusest ja selle mõistmine võimaldab laiendada terviseseisundi erinevaid vorme (antud juhul heaolu), samuti on see heaolu turistide ja tervisegruppide konseptsiooniks. (Erfurt-Cooper, Cooper 2009: 5)

Tihti peale aetakse segi mõisteid, mis tunduvad olevat tähenduselt sarnased, kuid tegelikult sisaldavad erinevaid teenuseid. Hägune on piir ka meditsiinilise ja heaolu turismi vahel, mille keskele kuulub ka veel terviseturism.

Meditsiinilise turismi alla kuulub näiteks rakumeditatsioon ja siirdamine, samuti ka abort. Terviseturismi näidetena võib tuua hambaravi või kosmeetilise kirurgia. Meditsiinilise ja terviseturismi vahele võib veel rühmitada spaaturismi, kuna tihti peale vajavad patsiendid ühest või teisest protseduurist taastumiseks rahulikku keskkonda ning selleks võib olla mõni spaa asutus. Heaoluturismi alla kuulub aga keskendumine rohkem spirituaalsusele, uuele ajastule, spordile, toitumisele ja organismi puhastamisele. Samuti on tähtsad ilu, teraapilised protseduurid ning hellitavad hoolitsused. (Hall 2013: 12)

Smith ja Puzsko viitavad Lee (Lee 2004) tõlgendusele, mille kohaselt Euroopa Tervise- ja heaolumudel baseerub neljal elemendil: vesi, tuli, maa ja õhk. Vee protseduurid rahustavad ning ravivad keha, tule ehk soojendavad protseduurid soodustavad higistamist ja vereringe kiirendamist, maa pakub paljusid looduslikke ürte, lilli, taimi, muidasid ning puuvilju. Värske õhk ning hapnik on eluks vältimatult vajalikud. (Smith, Puzsko 2009: 27). Seetõttu on kõik need elemendid ka protseduuride aluseks ja põhielementideks spaades, heaolu- ja taastusravikeskustes. Inimesed on oma igapäevaelus aga harjunud erinevate olude ning tingimustega, mistõttu peavad asutused

leidma mooduse, kuidas neid elemente tuua oma teenuste pakkumisel inimesteni erinevatel viisidel, et soovijad saaksid valida endale meelepärasema.

Globaalsetel otsingutel kõige ehtsa ja põlismaise järele võtavad ka erinevad trendid tihti peale ootamatuid pöördeid. Heaolu traditsioonid, mis kerkivad üles islami maadest ning toidu ja ilu koostisosad erinevatest regioonidest nagu näiteks Kesk-Ida ja Aafrika, tõmbavad järjest rohkem tähelepanu. Samuti näiteks üks trend, mis oleks olnud mõeldamatu vaid paar aastat tagasi: meditsiinilise marihuaana legaliseerimine erinevates Ameerika osariikides, peatselt ka veel lisaks Uruguays ning tõenäoliselt ka teistes globaalsetes regioonides tähendab, et marihuaana on saamas uue heaolu põhise tähenduse ja kasutusviisi, olles seotud uue spaa, ilu, reisimise ning ka jooga trendidega. (Top 10 Global...2015: 2) Heaolu definitsioon on olnud kasutusel juba nii mõnedki aastakümned, kuid endiselt on inimeste arusaamad sellest erinevad. Mõneti tuleneb see kindlasti ka inimeste erinevatest harjumustest, elukeskkonnast, kultuurist ja paljudest teistest teguritest. Mis tegurid tekitavad ühes inimeses heaolutunnet ja rahulolu, ei pruugi meeltemööda olla aga teisele väliselt samade tunnustega – näiteks sugu, päritolu, vanus – inimesele. Seetõttu areneb pidevalt välja uusi trende, et pakkuda inimestele rohkemaid valikuvõimalusi saavutamaks parim isiklik heaolu.

1.2 Isikliku heaolu mõjutegurid

Tänapäeval on infolevik ülimalt kiire, kus mistahes info võib jõuda ühest maailma otsast teise vaid loetud minutitega. Paraku on küll selle arvelt vähenenud inimeste vahetu üksteisega suhtlemine. Reisida on võimalik peaaegu ükskõik kuhu ning seda olenevalt sihtkohast vaid mõne tunni või päevaga, kui vanasti kulus selleks nädalaid või kuid. Samuti on kasvamas ka rahvastiku arv kogu maailmas, kui näiteks lääne ühiskonnas on sündide arv pigem kahanev. Rahvastiku suurenemisega on oluline ka meditsiinilise abi tagamise ning kättesaadavuse kasv. Tänu meditsiini arengule on järjest enam suurenenud ka inimeste keskmine eluiga. Kuid kuna eluiga ei saa lõpmatuseni suurendada, on järjest muutuv ühiskonnas vaja muuta ka erinevaid heaolu aspekte ning keskenduda rohkem erinevatele heaolu dimensioonidele. Ka teadus ja tehnoloogia arenevad ning sellega kaasneb ka suurem tarbimine, mis vahel toob kaasa ka loodusressursside mõtlematu tarbimise. Igapäeva moodsa elu kiire tempo ja

kasvavad nõudmised põhjustavadki järjest enam stressi ning kõikide muutustega kaasa jõudmine nõuab omakorda pingutust. (Dunn 1959)

Tänapäeva keskkonnas elavad inimesed küll kauem, kuid sellest hoolimata ei pruugi nad olla tervemad kui varasematel aegadel – peaaegu veerand (23%) kogu maailma haigetest inimestest on vanemad kui 60 aastased (Ageing well... 2014).

Nende ja mitmete teiste faktorite tõttu on tervisele lähenemine suuresti muutunud. Krooniliste ja vaimsete haiguste suurem esinemine, samuti esmapilgul pisemate probleemidena ent igapäevast elu segavate tervisetõrgete regulaarsus ja tavalisus näitavad, et kõik inimesed ei jõua muutustele väga hästi järgi. Seega on jõutud järeldusele, et inimesi tuleks ennatlikult tugevdada ja haigusi ennetada selle asemel, et tagajärgi ravida. Ennetav lähenemine nii meditsiinis kui ka rahvatervises tähendab suuresti huvi ja energia ümbersuunamist kõigi inimeste üldise heaolutaseme tõstmisele. (Dunn 1959)

Töökeskond avaldab inimese tervisele ja heaolule suurt mõju. Varem ei pööratud töö tegemise kvantiteedile nii suurt tähelepanu kui kvaliteedile – töö pidi tehtud saama olenemata tingimustest. Tänapäeval on sellel aga suurem tähtsus, kuna on tõestatud, et paljud tervise riskifaktorid pärinevad just ebasoodsast töökeskkonnast. Tööandjad ja töötajad saavad selle heaks teha ära palju, et edendada heaolu töökeskkonnas – seda siis läbi erinevate harjutuste, suhtluse, tervisliku toitumise, suitsetamisvaba keskkonna ja nii edasi. Lisaks sellele on oluline, et inimesed tunneksid üksteise vastu huvi ning oleksid teadlikud esmaabist, kui peaks tekkima vajadus kiiresti reageerida ja kellelegi ootamatu ataki, südameataki või lämbumise korral abi osutada. (World Heart... 2010)

Järgnevalt on töö autor koostanud Roscoe (Roscoe 2009) andmetele põhinedes tabeli (vaata Tabel 2), kus on välja toodud erinevate heaoluteooria mudelite komponendid. Tabelist on näha, et viit esimest komponenti (sotsiaalne, emotsionaalne, füüsiline, intellektuaalne ja vaimne) on kasutatud peaaegu kõikides käsitlustes kõikide esitatud autorite poolt. Samas on nii keskkondlikku kui ka psühholoogilist heaoludimensiooni kasutatud vaid ühes käsitluses. Tööalane heaoludimensioon on aga esindatud kolmes mudelis.

Tabel 2. Heaoluteooria mudelite komponendid. (Roscoe 2009)

Komponendid:	Sotsiaalne	Emotsionaalne	Füüsiline	Intellektuaalne	Vaimne	Psühholoogiline	Töölane	Keskkondlik
Autorid:								
Lafferty (1979)	X	X	X	X	X			
Hettler (1980)	X	X	X	X			X	
Greenberg (1985)	X	X	X	X				
Leafgren (1990)	X	X	X	X			X	
Croze (1992)	X	X	X	X			X	
Depken (1994)	X	X	X	X				
Adams (1997)	X	X	X	X		X		
Renger (2000)	X	X	X	X				X
Durlak (2000)	X		X	X				

Enamustes heaoludimensioonide käsitlestes on märgata ühtlast arengut. Kõigepealt mõistsid autorid, et heaolu ei ole vaid haiguse puudumine. Seejärel selgitati heaolu mõiste keerulisi tagamaid. Lisaks sellele mõisteti, et kõiki dimensioone tuleb võrdselt arendada, sest iga dimensioon täiendab tervikut, ent üksi need oma eesmärgi nii hästi ei täida. Seega heaoludimensioonide käsitus on holistiline. Oluline on saavutada kõrge heaolu kõikides dimensioonides seejuures mõistes, et heaolu on protsess, mitte lõplik seisund. (Roscoe 2009)

Heaolu ja selle põhimõtte kasutamine kasvab järjest kiiremini ka ärivaldkonnas, hõlmates nii toitlustuse-, ilu- kui ka spordi valdkonda (Pilzer 2007). Kui vanemad inimesed tihti peale langetavad oma valikuid ja otsuseid tuginedes oma varasematele kogemustele, siis noorematel inimestel selline kogemusterohkus puudub. Kuid sellest hoolimata on oluline rõhutada erinevates valdkondades vastavalt olulist infot ja selle

kasulikkust inimestele nii, et see oleks arusaadav igale sihtgrupile olenemata vanusest või millestki muust. Seda nii toitlustus-, ilu- kui ka sporditeenuseid pakkudes.

Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskus on paratamatult selline asutus, mida külastab pidevalt kas vabatahtlikust soovist või tervislikust põhjusest tulenevalt palju uusi kliente. Samas on oluline tähtsustada ka olemasolevaid, sest pakutakse ka püsivaid teenuseid, mis ei ole mõeldud vaid paaril korral kasutamiseks.

1.3 Heaolu põhimõtete kasutamine organisatsiooni teenuste arendamisel

Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) on 1948. aastal määratlenud tervist füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaoluna, mitte ainult haiguse puudumisena. Rahvastiku tervise arengukava 2009–2020 (Eesti Statistika 2015) kohaselt mõjutab inimeste tervis märkimisväärselt nende võimet igapäevaelus toime tulla, nende sotsiaalset ja majanduslikku panust riigi ülesehitamisel ja riigi üldist edu. Samuti kuulub õigus tervise kaitsele inimese põhiõiguste hulka ning kõikidele inimestele peavad olema tagatud vajalikud eeldused parima võimaliku terviseseisundi saavutamiseks – igal Eesti inimesel peab olema võimalus elada tervist toetavas keskkonnas ja teha tervislikke valikuid.

(Eesti Statistika 2015) Käesolevas alapeatükis annab töö autor ülevaate heaolu põhimõtete kasutamisest organisatsiooni teenuste arendamisel ja teenuste arendamise põhieesmärkidest. Et ettevõtte püsiks konkurentsivõimeline, peab pidevalt looma uusi ja huvitavaid teenuseid või arendama vastavalt olemasolevaid. Kuna antud töö keskendub Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskusele, on välja toodud olulised faktorid just heaolupõhimõtete kasutamisest teenuste arendamisel.

Eesti tervise- ja heaoluteenuste ekspordivõimaluste raport 2018 (Tervishoiuteenused 2010) kohaselt on tervishoiu- ja heaoluteenused defineeritud kui vahetult inimese terviseseisundi (vaimse, füüsilise ja sotsiaalse heaolu) mõjutamisele orienteeritud teenused, mille osutamiseks on teenust pakkuval asutusel või selles osaleval professionaalil vajalik litsents. Muuhulgas eristab litsentseerimine ka ravispaasid (*medical spa hotels*) tavapärastest heaoluspaadest (*wellness spa hotels*). Näiteks tavalist

spaas ujumist antud raporti kontekstis tervise- ja heaoluteenuste alla ei kvalifitseerita, küll aga kuuluvad sinna hulka litsentseeritud arsti nõuandel patsiendile soovitatud vesi- ja kuurortravi, ravimassaaži, -võimlemise jms. Samuti kvalifitseeruvad niisuguse lähenemise korral tervishoiuteenuste hulka hotelliteenusele lisaks pakutavad ambulatoorsed eriarsti teenused, nii nagu see on kujunenud paljudes teistes, esmalt turismile orienteerunud riikides. (Tervishoiuteenused 2010: 12)

Nõudlus on pidevas muutumises ning oluline on sellega pidevalt arvestada. Soovitakse sihtkohtade poolset mitmekesisemat turismitoodete pakkumist, toimuvad muutused demograafias, toimub pidev massimeedia ja reklaam elustiili toodetele ning samuti suurenev teadlikkus stressi mõjust tervisele – tänapäeva keskkond suunab iga tegevusega mõtted heaolule ning selle tähtsustamisele. Kaasaegse arenenud maailma järjest vananev elanikkond on aktiivselt julgustatud otsima pidevalt uusi võimalusi ilu edendamiseks, noorendamiseks ja pikaks eluks. See on ka heaoluturismi üks põhilisi allikaid. (Wellness and Tourism... 2009: 4)

Heaolu kontseptsiooni puhul ei ole kõige olulisem, et ettevõtted arendaks välja uusi teenuseid, vaid pigem tuleb tähelepanu pöörata olemasolevatele teenustele ja keskkonnale ning selle pidevale arendamisele. Pirko Konsa pidas Riigikogu ees kõne Eesti arengufondi tegevusest, milles tõi välja järgneva: Eesti e-tervise süsteemi ja digiloo käivitamisest on möödas kümme aastat ning tervishoid vajab uut hoogu – see võiks olla rohkem ettevõtlusele avatud. Praegu on küsimus selles, kuidas panna inimesi endid oma tervise vastu rohkem huvi tundma ja sellesse panustama. Selleks soodsate eelduste kujundamisel on riigil oma roll täita. Tervishoiu kui majandusvaldkonna areng peaks liikuma selle poole, et eri tehnoloogiad aitaksid inimestel oma tervist paremini juhtida. Sama oluline on see, et haiglad, Eesti Haigekassa ja kogu tervishoiusüsteem oleksid valmis uuenduste kasutuselevõtuks ning osalema nende loomisel ja kujunemisel toodeteks. (Konsa 2014) Kui soovitakse toodet või teenust arendada vastavalt heaolupõhimõtetele, tuleb lähtuda olemasolevatest teenustest ning kaaluda, kas antud teenused vajavad lihtsalt arendamist või heaolupõhimõtete paremini esile toomiseks uue kõrvalteenuse loomist.

Eesti tervise- ja heaoluteenuste ekspordivõimaluste raport 2018 on välja toonud seose heaolu- ja tervisteenuste vahel, kus esialgu vaid hotelli- ja lõõgastusteenust pakuvad asutused on rikastanud oma teenuseportfelli järjest enam meditsiiniga seotud teenustega, tulles nii vastu klientide soovidele, mis on ajendatud terviseteadlikkuse paranemisest. Põhimõtteliselt on tegemist omaaegse kuurorti mudeli toomisega tänapäeva, kus inimesed soovivad oma tervist turgutada mitme kuu asemel mõne päeva või siis nädala jooksul. Seega toimib meditsiini- ja heaoluteenuste vahel ekspordi silmas pidades sümbioos: tervishoiu sektoril on võimalik ära kasutada heaoluteenuste pakkujate loodud usaldust ning leida sealt teenuse kasutajaid. Heaoluteenuste pakkujad omakorda saavad pakkuda klientidele suurema lisandväärtusega teenuseid või kasutada turunduses meditsiiniteenuste ekspordi loodud tugeva usalduse kuvandit. (Tervishoiuteenused 2010: 22)

Erinevalt traditsioonilistest toodetest ei ole võimalik teenuseid füüsiliselt näha, maitsta, tunda ega kuulda enne teenuse kasutamist. (Kotler jt 2010: 42) Uue toote või teenuse arendamine ning väljatöötamine peaks algama klientide soovide, vajaduste ning probleemide analüüsimisest ning uurimisest. Selle eesmärgiks on leida uusi ning hoida olemasolevaid kliente. (Soemaker jt 2007: 79-80) Põhiline, mida ettevõtja tootearenduse juures meeles peab pidama, on asjaolu, et tarbija teeb oma ostuotsuse lähtuvalt enda vajadustest ja soovidest. (Reede 2012)

Üks olulisemaid tegevusi toote arendamise juures on määratleda ära sihtgrupp, kellele toode on mõeldud, sest erinevatel tarbijagruppidel on erinev maitse. Nii näiteks on vanemal keskmise sissetulekuga inimesel teised tarbimissoovid kui keskmisest kõrgema sissetulekuga noorel inimesel. Teades tarbijagruppi, saab suunata toote arendamist ja müüki just selle grupi jaoks, sest tootearendus ei saa olla lõplikult edukas näiteks ainult tänu uue juustusordi väljatöötamisele, läbi tuleb mõelda ka pakendi kuju ja kujundus, toote turule toomise viis, müügikoha valik ning õige tarbija õigel viisil informeerimine arendatud tootest. (Reede 2012)

Kvaliteedist rääkides peetakse silmas eelkõige võimet rahuldada kliendi vajadusi ja soove. Kvaliteeti mõõdetakse ja võrreldakse klientide vajaduste, nõudmiste ja

ootustega. Ettevõtte tegevus on kvaliteetne, kui klient on rahul ostetud toodete ja teenustega. Kvaliteeti määratletakse mitmel erineval viisil lähtuvalt selle uurimise aspektidest. Kõige üldisemalt tähendab kvaliteet kliendi teadvustatud ja teadvustamata vajaduste rahuldamist ettevõtte vaatenurgast võimalikult efektiivsel ja tasuval viisil. Kvaliteediga on seotud alati vajadus parandada pidevalt toodete ja teenuste taset. (Kvaliteedi... 2013)

Rahulolu on kliendi emotsionaalne vastus sellele, mis toodet või teenust on üks või teine ettevõtte talle pakkunud ning mida on kogetud. Rahulolu on kliendi hinnang sellele, kas on saadud seda, mida ettevõtte on lubanud pakkuda ning kas see vastab kliendi soovidele. On tõestatud, et kliendi rahulolu mõjutab tema tulevikuotsuseid ühe või teise järgmise ettevõtte või teenuse tarbimise suhtes (valmisolek midagi endale soetada, mingit teenust kasutada, valmisolek seda teenust või toodet soovitada või selle eest maksta hinda, mida on küsitud ilma, et otsitakse soodsamat alternatiivi) (Vavra 2002: 5)

Heaolu on pidev protsess ning sellele tuleb tähelepanu pöörata igal ajal kõikide tegemiste juures. Siinkohal on oluline, et seda soodustaks ka erinevad ettevõtted ja teenused, mida inimestele pakutakse ning, et sellele aitaksid kaasa inimesed, kes on sellest teemast rohkem teadlikud. Töö autor leiab, et Pärnu Haigla on kindlasti üks ettevõtetest, kellel peaks olema selge visioon, missioon ning arusaam sellest, mis täpselt soodustab inimeste heaolu ning kuidas võimalikult edukalt tõsta inimeste elukvaliteeti.

2. PÄRNU HAIGLA TAASTUSRAVI- JA HEAOLUKESKUSE KÜLASTUSKOGEMUSE UURING

2.1 Ülevaade Pärnu Haiglast, Taastusravi- ja Heaolukeskusest

Pärnu Haigla on hea mainega Pärnumaa ja osaliselt ka Lääne- , Saare– ja Hiiumaa elanikke teenindav keskhaigla. Rolli täitmisega kaasneb lahutamatult ka vastutus tagada kõigile abivajajatele kvaliteetne ja ööpäevaringselt kättesaadav arstiabi. Suveperioodil, kui Pärnu linna külastavad sise- ja välisturistid tuleb haiglal teenindada üle 300 000 patsiendi. (Pärnu Haigla 2014)

Pärnu Haigla seostub patsiendikesksusega, kõrge ravikvaliteedi ja töötajate kvalifikatsiooniga, usaldusväärsuse ning uuendusmeelsusega. Tänapäevaks on Pärnu Haigla Pärnumaa suurim tööandja, kus töötab üle 1200 inimese. Statsionaarides on 419 litsentseeritud profiilset voodit (sh. hooldusravi), millel ravitakse aastas kuni 16 000 haiget. Arstlikke erialasid on üle 31 ja ambulatoorseid visiite tehakse aastas ligi 190 000. (*Ibid.*)

Haigla paikneb viies erinevas korpuses, linna erinevates osades. Ristiku tn. 1 haiglahoones, kus osutatakse statsionaarset ja ambulatoorset arstiabi, on kaasaegsed ravi- diagnostika võimalused. Igas palatikorpus on kaasaegselt sisustatud õepost, mis tagab kiire info liikumise ja operatiivse abi. Haiglas on loodud patsientidele väga head olmetingimused ning kogu haigla piirkond on kaetud WiFi võrguga. (*Ibid.*)

Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskus pakub erinevaid tervist edendavaid ja parendavaid tegevusi igas eluetapis olevatele naistele, meestele ja lastele. Keskuses tegutseb aktiivselt ka Perekool, kelle tegevus on suunatud nii tulevastele vanematele kui ka väikelastega olevatele emadele, isadele. (*Ibid.*) Lisades (vt. lisa 1) on töö lugejale

välja toodud ka autori koostatud ülevaade Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses pakutavatest teenustest.

Pärnu Haigla juhindub oma tegevustes Eesti Vabariigi seadustest, muudest õigusaktidest, oma põhikirjast ning lepingutest. Haigla tööd reguleerivad mitmed seadused, näiteks tervishoiuteenuste teostamise seadus, mis sätestab tervishoiuteenuste osutamise korralduse ja nõuded ning tervishoiu juhtimise, rahastamise ja järelevalve korra (Tervishoiuteenuste... 2001). Samuti kehtib Pärnu Haiglas, nagu igas teises Eesti Vabariigi sisehaiglas Eesti Haigekassa seadus, mis sätestab Eesti Haigekassa eesmärgi, ülesanded, pädevuse, õigusliku seisundi, tegevuse alused ja organid (Eesti Haigekassa... 2000).

Samuti on tervishoiuteenuste osutamise ja kättesaadavuse üldnõuded sätestatud riigiteatajas. «Ravikindlustuse seaduse» § 38 lõike 3 alusel Eesti Haigekassa nõukogu poolt kinnitatud ravijärjekordade maksimumpikkused. (Tervishoiuteenuste... 2008)

Põhiõiguste Harta punkt 35 sätestab õiguse tervise kaitsele kui *“õiguse juurdepääsuks ennetavale tervishoiule ja õigusele saada kasu meditsiinilistest meetmetest rahvuslike seaduste ja tegutsemispraktikaga määratletud tingimustes.”* Punkt 35 täpsustab, et EL peab tagama *“inimeste tervise kõrgetasemelise kaitse,”* pidades tervise all silmas nii üksikisikute kui ühiskonna, samuti ka tervishoiu heakäekäiku. (Euroopa patsientide... 2002: 2)

Regionaalhaigla on suur asutus, mis on nagu omaette väike riik. Seal toimub inimese sünd, surm, ravimine, vaimse ja füüsilise tervise parandamine ja edendamine. See on suur asutus, kus toimub üheaegselt mitu erineva tähtsusega tegevust, sealhulgas lõunate valmistamine, laboris erinevate bakterite uurimine, administratsioonis ürituste korraldamine, keldris laipade lahkamine, murtud luude parandamine, sünnituste vastuvõtmine kuni eluliste tähtsuste kirurgiliste operatsioonideni. Just seetõttu leiab töö autor, et paratamatult käib kõikide nende tegevuste juurde heaoluline tähtsus. Need suuremal või väiksemal määral väga tähtsate ülesannetega ametid ning nende otsused ja sooritused määravad paljude inimeste edasise elu kvaliteedi ja tuleviku ning kvantiteet

ja kvaliteet on äärmiselt olulisel kohal. Seetõttu on oluline, et töötajate töökeskkond oleks sobiv ja meeldiv ka töötajatele endile.

Oluline töötajate rahulolu ja heaolu töö sooritamisel määrab ka vajalike töötajate rohkus ning olemasolu. Pärnu haigla seostub patsiendikesksusega, kõrge ravikvaliteedi ja töötajate kvalifikatsiooniga, usaldusväärsuse ning uuendusmeelsusega. Tänapäevaks on Pärnu haigla Pärnumaa suurim tööandja, kus töötab üle 1000 inimese. Statsionaarides on 419 litsentseeritud profiilset voodit (sh. hooldusravi), millel ravitakse aastas kuni 16 000 haiget. Arstlikke erialasid on üle 30 ja ambulatoorseid visiite tehakse aastas ligi 190 000. (Pärnu Haigla 2014)

Pärnu Haigla logoks on sinine lendutõusev liblikas (vt. lisa 2). Pärnu linna lipumotiivi kasutatav liblikas sümboliseerib tervenevat, peale hingetõmbe hetke tavaellu naasvat patsienti. Mis võiks haiglat paremini tunnustada kui heatujulisena lahkuv hoolealune. Pärnu Haigla tunnuslauseks on „Tervist!“. (*Ibid.*)

Uurimistöö käigus keskendutakse üldiselt Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskusele ja selle teenustele eraldi. Kuna antud keskus ei ole kaua eksisteerinud ning avati alles 2013 aasta kevadel, on see inimestele endiselt suhteliselt uus ja selle eesmärk, sealhulgas pakutavad tooted ja teenused kohati võõras. Seetõttu soovib töö autor ka selgemalt välja tuua Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse olemuse, eesmärgid ja hetkel olemasolevad ning veel arendamist vajavad heaoluteenused.

2.2 Uuringu kirjeldus

Antud lõputöö uuringu eesmärgiks on välja selgitada keskuse klientide senine külastuskogemus, kuidas praegused teenused lähtuvad heaolupõhimõtetest, kuidas külastajad end seal tunnevad ning mida nende arvates saaks ja tuleks teha senisest paremini.

Töö autor koostas Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses läbiviidud uuringu põhinedes Roscoe koostatud heaoluteooria mudelite komponentide (vt tabel 2) tabeli näitajatele ehk ankeedi küsimustes sai silmas peetud põhiliselt just viit esimest komponenti (sotsiaalne, emotsionaalne, füüsiline, intellektuaalne ja vaimne).

Üldkogumiks antud uurimistöö raames on Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskust külastanud inimesed. Valimi moodustasid kõik, kes vastasid antud uuringu küsitlusele ettemääratud perioodil kas siis interneti teel või paberkandjal. Valim on moodustatud juhuvalimi ja osaliselt lumepallivalimi meetodi kasutamisel. Juhuvaimi hulka kuulusid uuringu perioodi jooksul keskusel viibinud inimesed, kes vastasid küsimustikule paberkandjal töö autori palvel. Lumepallivalimi hulka kuulusid inimesed, kes vastasid internetis ankeedile, mida jagasid soovi korral nii vastajad ise kui ka haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse *facebook*'i leheküljel.

Andmete kogumise meetodina on kasutatud kvantitatiivset uurimismeetodit, antud juhul struktureeritud 14-küsimusega ankeeti, mida jagati nii elektrooniliselt kui ka paberkandjal. Läbiviidud uuringu andmete analüüsi illustreerivad kogutud andmete põhjal antud töö autori koostatud joonised ja tabelid.

Uuring viidi läbi perioodil 02.03.2015–20.03.2015. Enne põhiuuringut viis töö autor läbi ka pilootuuringu, peale mida täiendati vastavalt vajadusele ankeetküsitlust. Kvalitatiivse uuringu eesmärgiks on teooriate ja püstitatud probleemide testimine, eelduste tegemine ning põhjuste ja tagajärgede vaatlemine.

Kvantitatiivne uurimismeetod osutus valituks seetõttu, et see võimaldab saada statistiliselt usaldusväärsed andmed läbi küsitletute hinnangute ning nendest tulenevalt teha järeldusi lähtuvalt teoreetilisest raamistikust. Antud uurimismeetod keskendub uuritava kirjeldamisele läbi hinnangu, mida saab mõõta ning koostatakse vastavalt sellele, mil määral küsitletav uuritavaga kursis on, antud juhul siis Taastusravi- ja Heaolukeskusega ning sealse keskkonna ja pakutavate teenustega.

Tulemuste ja saadud andmete analüüsimiseks on töö autor kasutanud *google docs*'i ja *excel*'i programmi.

2.3 Uuringu tulemuse analüüs ja järeldused

Antud uuringu ankeetküsitlusele vastas kokku 72 inimest, kellest 62 olid naisterahvad ja 10 mehed. Vanusegruppidesse jaotatuna on 18 aastaseid või nooremaid vastanuid 2, 19–29 aastaseid vastanuid 29, 30–39 aastaseid vastanuid 21, 40–49 aastaseid vastanuid 14,

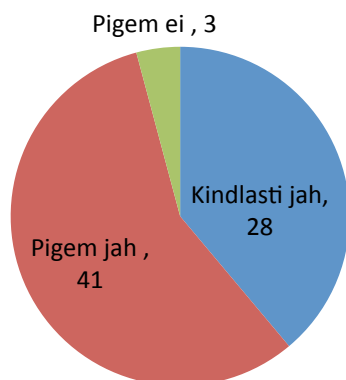
50–59 aastaseid vastanuid 4 ja 60–69 aastaseid vastanuid 2. 70 aastaseid või vanemaid vastanuid ei ole. Kõige enam vastasid antud uuringu küsitlusankeedile 19–29 aastased Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse külastajad, mistõttu on oluline pöörata tähelepanu sellele, et antud uurimistöö analüüs ja järeldused on tehtud põhiliselt sellesse vanusegruppi kuuluvate inimeste arvamuse põhjal.

Küsimusele, kas ankeedile vastanud on külastanud mõnda teist heaolukeskust peale Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse vastas 39 vastanut jaatavalt ja 33 vastanut eitavalt. Sellest võib järeldada, et ligi pooltel vastanutest on olemas eelnev külastuskogemus ning võimalus hinnata antud keskust ning sealseid teenuseid ja keskkonda seda teise sarnase asutusega võrreldes.

Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses pakutavaid teenuseid saab klient endale soetada mitmel viisil. Kliendil on võimalus valida keskuse pakutavaid teenuseid nii üksikult oma soovi järgi kui ka kombineeritult pakettidena, mis on koostatud arstide poolt vastavalt erinevatele terviseprobleemidele. Uuringu käigus tuleb välja, et inimesed ootavad keskuse poolt mõlemaid variante. Pakkumises soovitakse näha nii üksikuid teenuseid kui ka valmispakette. Üksikuid teenuseid eelistas kõikidest vastanutest 16 inimest. Valmis pakette eelistas 7 inimest vastanutest ning nii üksikute teenuste kui ka valmis pakettide pakkumist eelistas 72–vastajast 49 inimest. Valmis pakettide punkt sai üksikult küll kõige vähemalt hääli, kuid teenuste hulga kombineeritud variant sellegi poolest kõige rohkem. Sellest võib järeldada, et inimesed soovivad, et valikus oleks mõlemat varianti – üksikuid teenuseid soetatakse siis vastavalt kas enda soovil või arsti soovitusel, tervisepaketid on aga kindlam valik juhul, kui soovitakse ühe terviseprobleemi leevendamiseks kombineerida erinevaid teenuseid. Antud juhul on tervisepaketid arstide poolt erinevatest teenustest kokku pandud, mis tagab selle paketi tõhususe ja usaldusväärsuse, kui üksikute teenuste iseseisval kombineerimisel puudub kindel teadmine, kuidas üks või teine soovitatav teenus mingi terviseprobleemi puhul sobib.

Läbiviidud küsitlus näitab, et tänapäeva inimesed pigem tunnevad regulaarselt huvi uue informatsiooni ja võimaluste vastu tervislikust eluviisist, toitumisest, treeningutest ning erinevatest teenustest, mis aitaksid edendada üldist tervist ja heaolu. Kõikidest

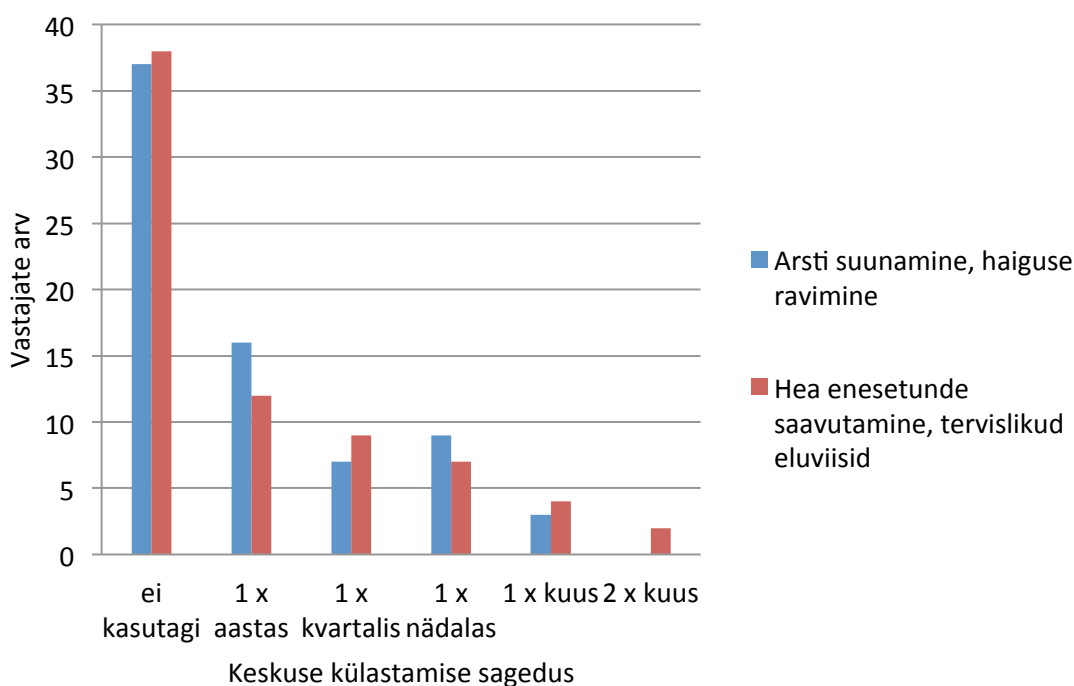
vastanutest vaid kolm inimest märkis, et nad pigem ei tunne sellise informatsiooni vastu huvi, kusjuures kõik kolm vastanut on naised vanusegrupis 40–49 aastat. 41 inimest 72–vastanust märkis, et nad pigem tunnevad tervise teemalise informatsiooni vastu regulaarselt huvi ning 28 inimest kõikidest vastanutest märkis, et nad tunnevad kindlasti tervise teemalise informatsiooni vastu huvi. (vt. Joonis 1)



Joonis 1. Inimeste regulaarne huvi tervise teemalise informatsiooni vastu.

Läbiviidud uuringu põhjal võib väita, et antud keskust külastanud inimesed peavad end pigem füüsiliselt aktiivseks, jaatavalt vastas sellele küsimusele 58 inimest 72 vastanust. Selle põhjal võib eeldada, et suurem osa Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse klientidest soovivad kasutada teenuseid, mis pakuvad rohkem aktiivset tegevust või teenuseid ja hooldusi, mis aitavad hoida inimese füüsilist tervist. Samas vastas 14 inimest, et nad pigem ei pea ennast füüsiliselt aktiivseks. Seetõttu on oluline pakutavate teenuste ja protseduuride mitmekülsus, et soovi korral leiaks endale midagi nii füüsiliselt aktiivne kui ka vähem aktiivne inimene.

Järgneva küsimusega püüdis töö autor välja selgitada põhjuseid, miks inimesed kasutavad Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuseid ja protseduure. Kas seda tehakse pigem enda vabal soovil, et edendada tervislikku eluviisi ning ennetada erinevaid vigastusi ja haigusi või pigem ainult vajadusel haiguse korral, arsti suunamisel. Antud juhul ei ole teenuste ja protseduuride alla arvestatud treeninguid. (vt. Joonis 2)

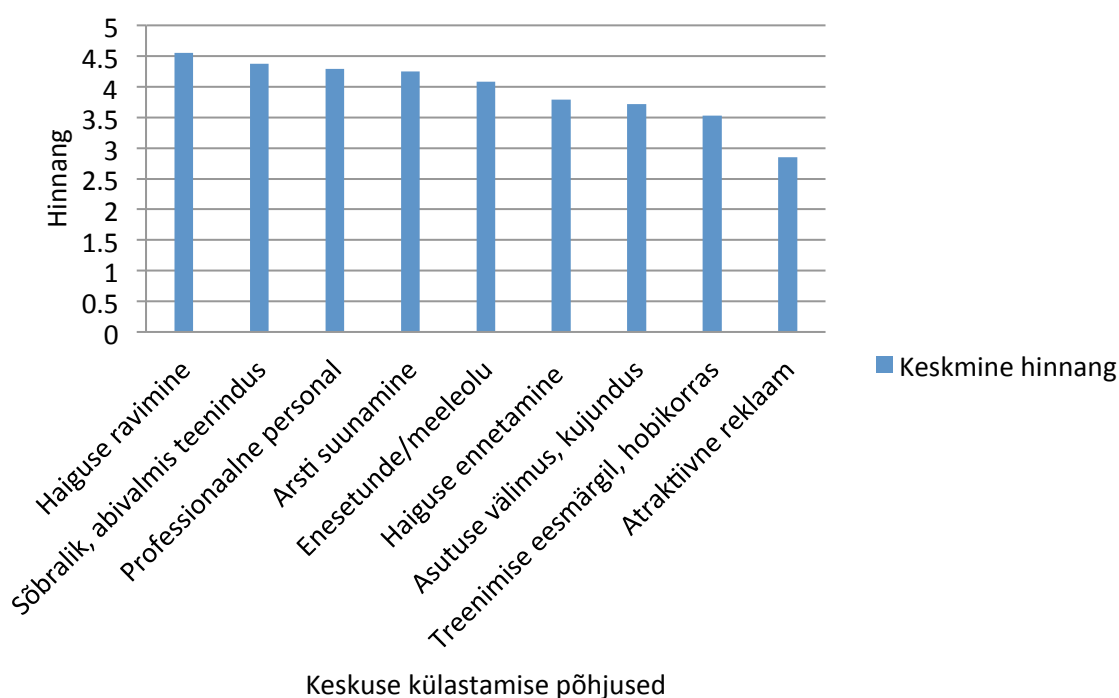


Joonis 2. Teenuste kasutamise sagedus kliendi vabal soovil ning arsti suunamisel.

Antud jooniselt on näha, et üle poole vastanutest märkis, et nad ei kasutagi Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuseid või protseduure ei hea enesetunde saavutamiseks (38 vastanut) ega ka arsti suunamise või haiguse ravimiseks (37 vastanut) mitte kunagi. Kuna ankeedile vastasid vaid inimesed, kes on Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskust külastanud, võib antud küsimusest järeldada, et need vastajad külastavad sel juhul vaid antud keskuse treeninguid, mis antud küsimuse puhul teenuste ja protseduuride alla ei kuulunud. Samas on üsna arvestatav arv inimesi valinud valikuvariantidest kõige sagedasema vastusevariandi ehk siis kasutavad nad antud keskuse protseduure ja teenuseid vähemalt üks kord nädalas. Arsti suunamisel kasutab neid teenuseid kord nädalas üheksa inimest 72–vastanust ning omal vabal soovil tervise hoidmiseks seitse inimest. Vastusevariantidest populaarsuselt teisele kohale jäi valik üks kord aastas. Jooniselt võib välja lugeda, et kord aastas kasutab Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuseid ja protseduure arsti suunamisel või haiguse ravimiseks 16 inimest ning omal vabal soovil tervise edendamiseks 12 vastajat. Ühe korra kvartalis ehk iga kolme kuu tagant vastavalt arsti suunamisel seitse ning omal

soovil üheksa inimest. Antud keskuse külastamine kord nädalas on uuringu järgi populaarsem valikuvariant kui kord kuus, millest võib samuti järeldada, et inimesed regulaarselt kontrollivad oma tervist. Käiakse arsti juures või vastavalt enesetundele soetatakse mõni hooldus või protseduur. Eelnevalt on teooria osas ka välja toodud, et arstid soovivad kontrollida oma tervist regulaarselt, mis tähendab sagedusega vähemalt ühe korra aastas.

Järgnevalt on välja toodud näitajad, kus vastajatel paluti hinnata viie palli skaalal, kui olulised on nende jaoks järgnevad põhjused külastamiseks taastusravi- ja heaolukeskust. (vt. Joonis 3)

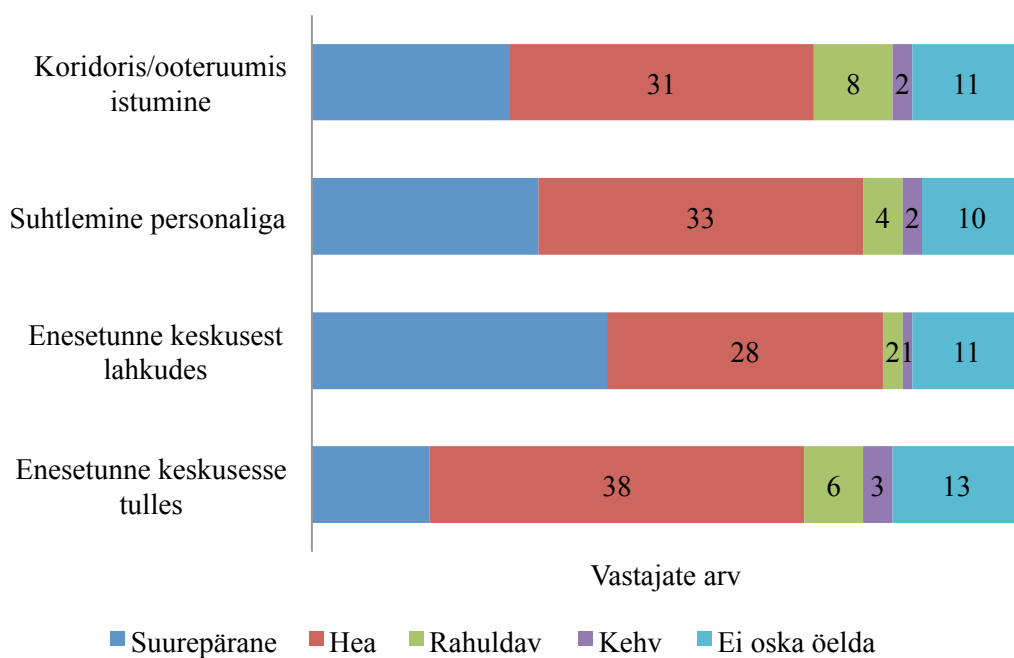


Joonis 3. Taastusravi- ja Heaolukeskuse külastamise põhjuste hinnang.

Antud jooniselt võib välja lugeda, et kõige enam valiti vastusevarianti, milleks on haiguse ravimine ning kõige olulisemaks põhjuseks, mis suunaks neid külastama taastusravi- ja heaolukeskust määras selle 47 inimest 72-vastanust, antud hinnangu põhjal on selle tunnuse keskmiseks hinnanguks saadud 4,6. Järgmine oluline põhjus, mis tekitab soovi külastada antud asutust on vastajate arvatest sõbralik ja abivalmis

teenindus, mille määras kõige olulisemaks põhjuseks 40 inimest kõikidest vastanutest. Selle tunnuse keskmiseks hinnanguks on 4,36. Peaaegu sama tähtis on inimeste jaoks professionaalne personal, kelle hindas kõige tähtsamaks põhjuseks 35 inimest 72–vastanust, keskmiseks hinnanguks selle tunnuse olulisusele anti 4,29. Antud jooniselt võib ka välja lugeda, et vastajate arvates on arsti suunamine ning enese meeleolu ja enesetunde parandamine peaaegu sama olulised põhjused külastamaks antud keskust. Arsti suunamise olulisuse keskmine hinnang on 4,25 ning enesetunde ja meeleolu parandamise keskmiseks hinnanguks on vastajate määratud hinnangute alusel 4,08. Sellest võib järeldada, et antud keskuse praegused kliendid on seda keskust külastanud nii arsti soovitusel kui ka enese algatusel.

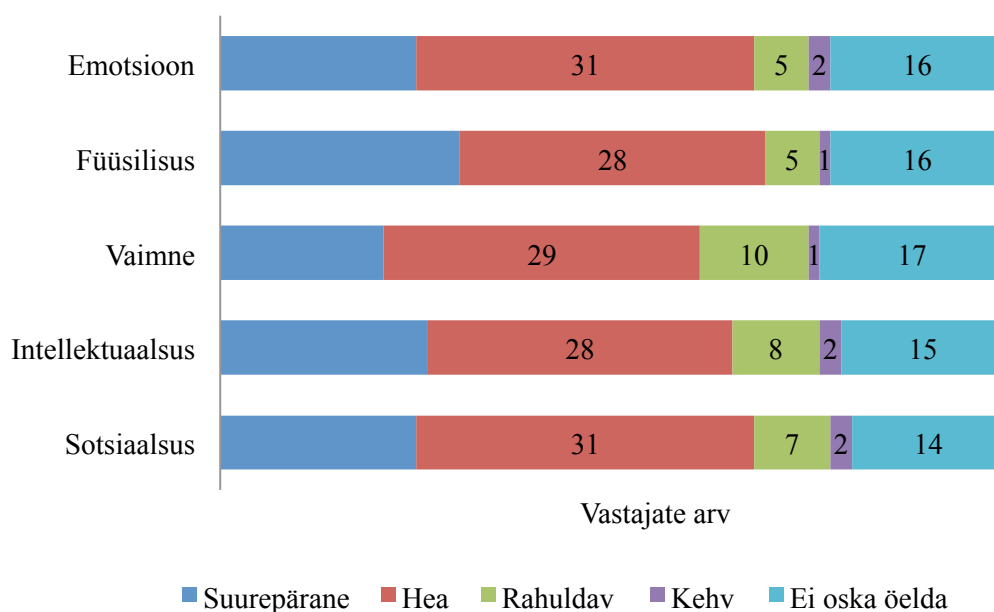
Järgmisel joonisel on välja toodud tulemused, kus töö autor palus hinnata viie palli süsteemis erinevaid tegureid Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses, mis puudutavad külastaja isiklikku emotsiooni enne keskusesse saabumist, keskusel viibides ning keskusel lahkumisel. Selgituseks lugejale, et küsitluses oli antud vastusevariantideks viie palli süsteem, kus hinne viis on suurepärane, neli on hea, kolm on rahuldav, kaks on kehv ning hinne üks tähendab, et vastaja ei oska ühele või teisele tunnusele antud juhul vastata. (vt. Joonis 4)



Joonis 4. Külastajate isiklik emotsioon Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse külastamisel.

Antud jooniselt on näha, et suurepärane enesetunne on kõige rohkematel vastajatel just vahetult peale treeningul või protseduuril osalemist, keskusest lahkudes. Sellise vastusevariandi valis 30 inimest 72–vastanust, mis on ka kahe inimese võrra rohkem kui neid, kes märkisid enda enesetundeks keskusest lahkudes olevat 'hea'. 12 inimest vastasid, et nende enesetunne on keskusesse tulles suurepärane, 38 inimest aga märkisid, et nende enesetunne on keskusesse tulles pigem hea. Kõikidest vastanutest märkis vaid üks inimene, et tema enesetunne on keskusest lahkudes kehv, mis on üldiselt siiski hea tulemus, sest antud juhul keskusest suurepärase tundega lahkujaid on peaaegu kolm korda rohkem kui suurepärase tundega keskusesse tulijaid. Sellest võib ka järeldada, et taastusravi- ja heaolukeskus koos sealse keskkonna ja teenustega mõjub inimestele pigem positiivselt ning tõstab nende enesetunnet. Personaliga suhtlemine tekitab 23 inimesel suurepärase enesetunde, 33 inimesel aga pigem hea. See on küll pigem hea tulemus, kuid siiski näitab see, et personalil on võimalik teha veelgi paremat tööd.

Töö autor palus ankeedi täitjatel hinnata Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskust ning kuidas antud asutuse pakutavad teenused, protseduurid, treeningud ja koduleheküljel (ning taastusravi- ja heaolukeskuse facebook'i lehel) jagatav informatsioon vastavad nende arvates järgnevatele vajadustele: sotsiaalsus (näiteks suhtlemine); intellektuaalsus (nt. uued teadmised, jagatav informatsioon); vaim (nt. enesetunde parandamine, rahulolu); füüsilisus (nt. tervis, tugevus, aktiivsus) ja emotsionaalsus (nt. meeleolu, tunded). Selgituseks lugejale, et küsitluses oli antud vastusevariantideks viie palli süsteem, kus hinne viis on suurepärane, neli on hea, kolm on rahuldav, kaks on kehv ning hinne üks tähendab, et vastaja ei oska ühele või teisele tunnusele antud juhul vastata. (vt. Joonis 5)

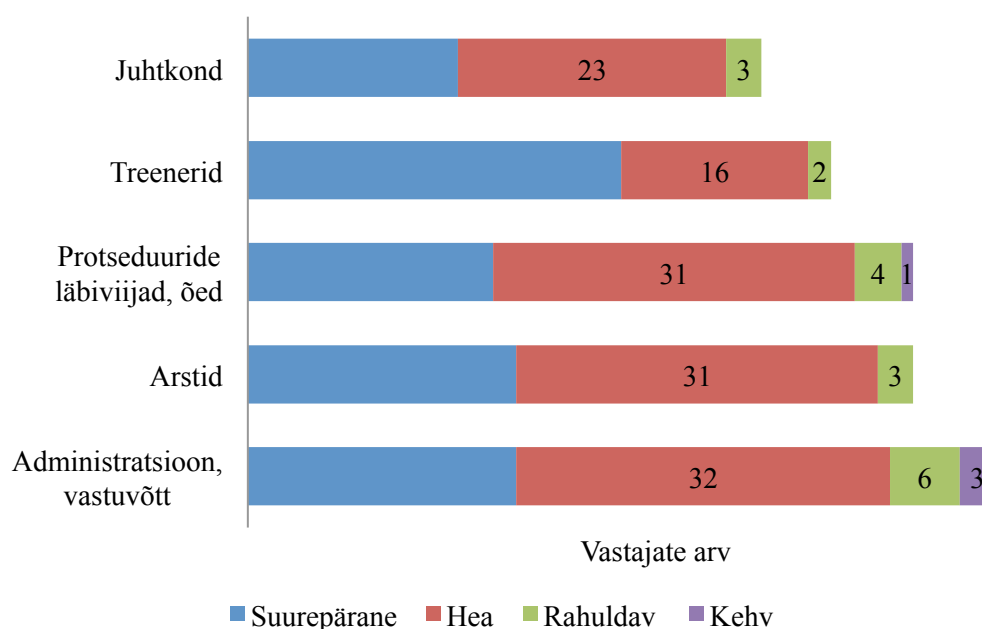


Joonis 5. Viie heaoludimensiooni põhine hinnang Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskusele.

Eeltoodud küsimus põhineb esimese peatüki teises alapeatükis väljatoodud erinevate tegurite põhjal, mida on kasutanud rohkemad autorid oma heaolukonseptsiooni mudeli loomisel. (vt. Tabel 2.) Antud jooniselt võib välja lugeda, et olulisemad tunnused (emotsionaalne, füüsiline, vaimne, intellektuaalne, sotsiaalne) said keskuse külastajatelt üldiseks hinnanguks 'hea'. Kõige rohkem vastajaid panid suurepärase hinnangu

füüsilisele tegurile, millest võib järeldada, et Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskus keskendub kõige enam just antud tegurile. Paljud vastasid antud küsimusele ka variandiga, et nad ei oska öelda. Töö autor võib siinkohal arvata, et vastajad ei saanud küsimusest aru või ei osanud ühte või teist tunnust eraldi hinnata.

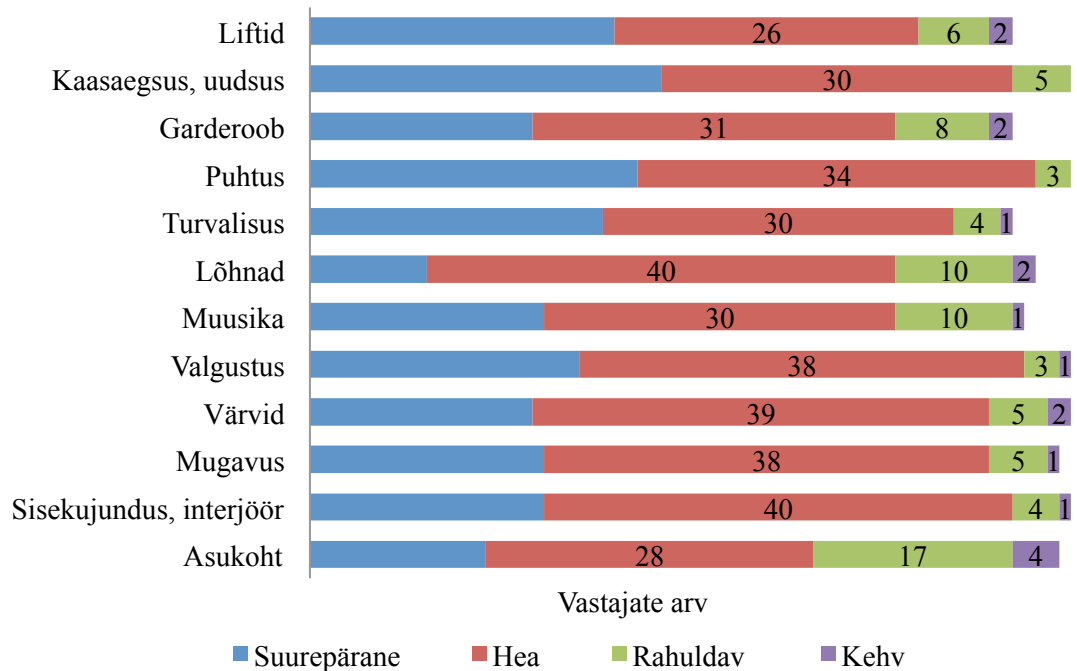
Järgnevalt paluti vastajatel hinnata Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses erinevaid tegureid, mis puudutavad teenindust. Hindamine toimus jällegi viie palli süsteemis, kus hinne viis on suurepärane, neli on hea, kolm on rahuldav, kaks on kehv ning hinne üks tähendab, et vastaja ei oska ühele või teisele tunnusele antud juhul vastata. (vt. Joonis 6)



Joonis 6. Hinnang Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenindusele

Küsimuses, kus paluti hinnata antud keskuse teenindust, sai kõige parema hinnangu keskuse treenerid. Kolm vastajat 72–vastajast märkis, et antud keskuse vastuvõtu ja administratsiooni teenindus on kehv ja vaid üks vastaja arvas, et protseduuride läbiviijate poolne teenindus on samuti kehv. Teised keskuse töötajad said valdavalt hea ja suurepärase vastajate hinnangu.

Järgneval joonisel on välja toodud tulemus, kus vastajatel paluti hinnata antud keskuse keskkonda puudutavaid tegureid (vt. Joonis 7).

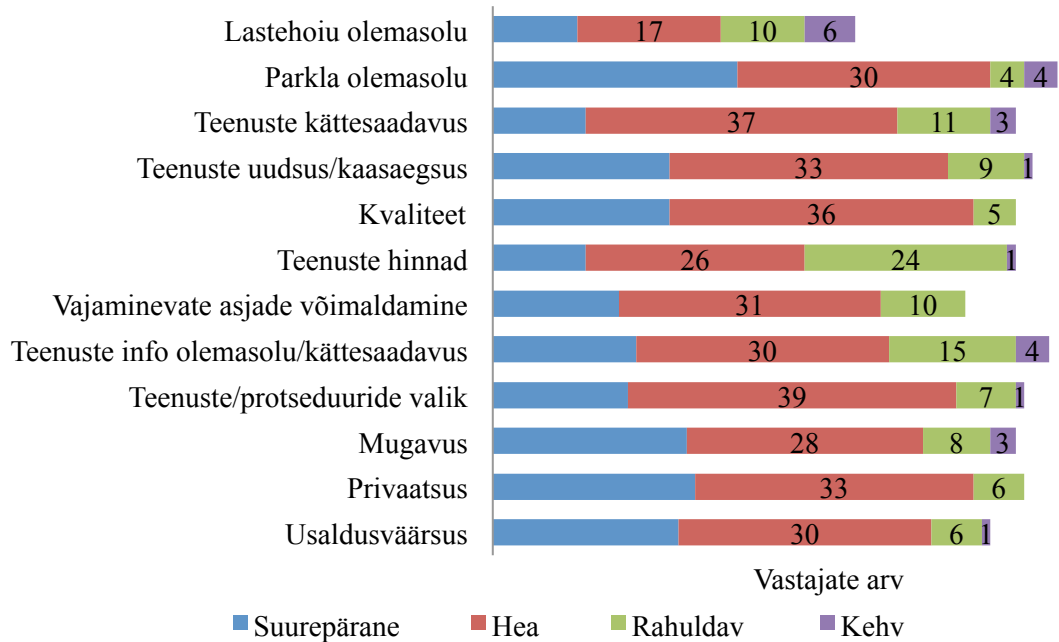


Joonis 7. Hinnang Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse keskkonnale.

Ka antud küsimuse puhul said kõik keskkonda puudutavad tegurid üldiseks hinnanguks 'hea'. Kõige rohkem valiti selline vastus keskuse sisekujunduse ja interjööri hindamiseks, milleks oli kokku 40 vastajat 72–vastajast, sellele järgneb keskuse värvid, valgustus ja mugavus. Kõige rohkem maksimumpunkte sai keskuse kaasaegsus ja uudsus ning nii arvas 30 vastajat, sellele järgneb 28–vastaja suurepärase hinnanguga puhtus ning sellele keskuse liftid ja nendest arusaadavus, et erinevate liftidega saab erinevatele korrustele. Kõige vähem sai suurepäraast hinnangut keskuses olevad lõhnad. Kõige kehvemaks teguriks antud keskuse puhul valiti keskuse asukoht, nii märkis 4 inimest kõikidest vastanutest.

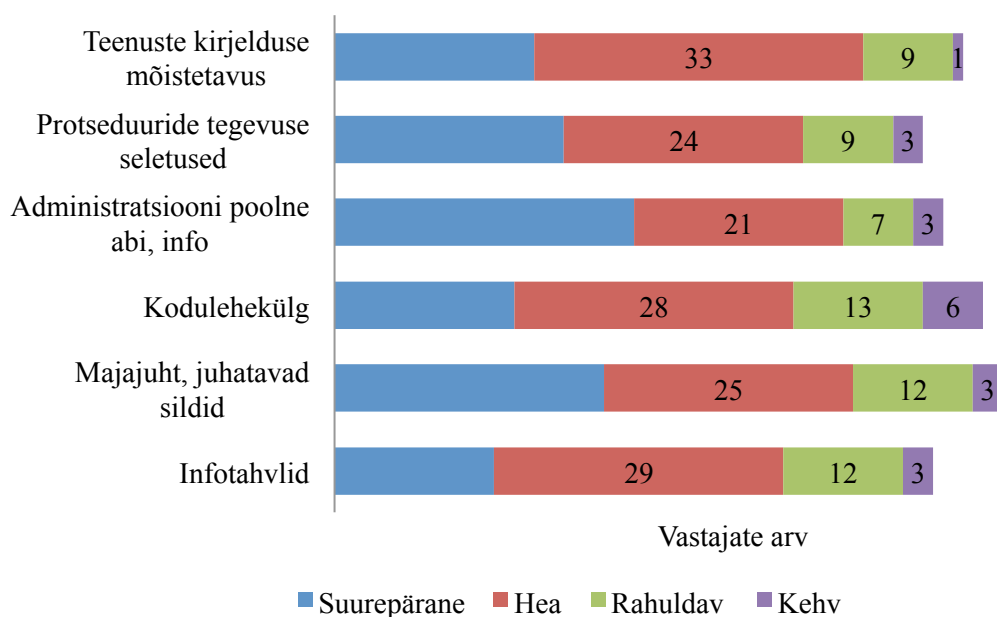
Järgnevalt paluti vastajatel hinnata viiepalli süsteemis erinevaid tegureid Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses, mis puudutavad keskuse teenuseid. Antud juhul paluti hinnata teenuste läbiviijaid, teenuste privaatsust, mugavust, usaldusväärsust, teenuste ja protseduuride valikut, informatsiooni olemasolevate teenuste kohta, hinda, kvaliteeti,

uudsust ja kaasaegsust, kättesaadavust ning lisateenustena parklat ja lastehoidu. (vt. Joonis 8.)



Joonis 8. Hinnang Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenustele.

Keskuse teenuseid puudutavad tegurid said jällegi valdava enamuse vastajate hinnangu järgi tulemuseks 'hea'. Kõige rohkem sellist hinnangut pandi keskuse teenuste ja protseduuride valikule. Nii arvas 72 vastanust 39 vastajat, millele järgnes 37 vastajaga teenuste kättesaadavus ja 36 vastajaga teenuste kvaliteet. Kõige kehvemaks teenuseks valiti keskuse lastehoid. Keskuse parkla olemasolu hindas suurepäraseks 29 vastajat, mis on kõige parem hinnang. Kuidas samas arvas neli inimest, et antud tegur väärib hinnet 'kehv'.



Joonis 9. Hinnang Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse poolsele informatsioonile.

Küsimuses, kus paluti hinnata keskuse poolt jagatavat informatsiooni, hinanti kõige paremaks administratiivne poolne abi ja info. Sellele järgnev majas olevad juhatavad sildid ning kolmandale kohale jääb protseduuride läbiviimisel õdede jagatav informatsioon erinevate toimingute kohta. Kõige kehvemaks informatsiooniallikaks antud juhul hinnati keskuse kodulehekülg ja sellest arusaadavus.

Järgnevas peatükis toob töö autor välja omapoolsed parendusettepanekud Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskusele, mis põhinevad läbiviidud uuringule ja eeltoodud joonistele ning nende analüüsile.

3. ETTEPANEKUD HEAOLUPÕHIMÕTETE KASUTAMISEKS PÄRNU HAIGLA TAASTUSRAVI- JA HEAOLUKESKUSE TEENUSTE ARENDAMISEL

Käesolevas peatükis teeb antud töö autor järeldusi teoreetilises osas välja toodud informatsiooni ja saadud uuringu tulemuste põhjal. Samuti esitatakse nendest lähtuvalt ettepanekuid Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuste arendamiseks, siinkohal keskendudes rohkem just erinevatele heaolupõhimõtetele. Autori poolt pakutakse välja erinevaid lahendusi uute ja olemasolevate taastusravi- ja heaolukeskuse teenuste arendamiseks ning keskuse üldise keskkonna hubasemaks muutmiseks, mis võimaldaks suurendada klientide heaolu, sealhulgas tervislikke eluviise, rahulolu ning ka keskuse külastatavust.

Antud uurimistööd lugedes võib märgata ühtlast tähelepanu pööramist heaolule kui pidevalt arenevale protsessile. Dr. J. W. Travis on heaolu mõiste lahtiseletamisel kasutanud kuut erinevat, kuid üksteisega seotud mõtet. Ta on öelnud, et heaolu on kui inimese valik, elustiil, pidev protsess, tasakaalustatud energia, kombinatsioon kehast, vaimust ja hingest ning eelkõige iseenda armastamine ja iseendast lugupidamine. (Miller 2005) Sellele on töö autor keskendunud ka ettepanekute tegemisel.

Nagu teooriaosas välja toodud, on heaolu mitmest erinevast tegurist mõjutatav, heaolu on elustiil ning selle tunnetamiseks peab inimene selle otsuse eelkõige ise enda jaoks vastu võtma, et ta seda soovib. Dr. J. W. Travis, inspireerituna Dunni *High Wellness* teooriast, avas esimese heaolu keskuse (*Wellness Resource Center*) Kalifornias aastal 1975, kus ta arendas välja innovaatilise programmi elustiili muutmiseks, mille keskmeks oli inimese

enda vastutus oma heaolu suurendamises. Programm kaasas inimese tervliklikult ehk keha, mõistuse, emotsioonid ja vaimu. (A New Vision of... 2014)

Töö autor koostas Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses läbiviidud uuringu põhinedes erinevate heaoluteooria autorite mudelite põhilisematele komponentidele, mida on kasutanud kõik eelnevalt teorias esitatud autorid oma käsitlustes. Heaoludimensioonide käsitus on holistiline ning enim kasutatud komponentideks esitatud autorite käsitlustes on sotsiaalne, emotsionaalne, füüsiline, intellektuaalne ja vaimne. (Roscoe 2009) Just neid tegureid pidas silmas ka töö autor uuringu küsitlust koostades. On kasutatud ka nii keskkondlikku kui psühholoogilist heaoludimensiooni, kuid neid esineb antud tabelis 2 vaid ühe korra, mistõttu töö autor pööras neile vähem tähelepanu. Järgnevad ettepanekud Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuste arendamiseks põhinevad eeltoodud teooriale.

Antud uuringu ankeetküsitlusele vastas kokku 72 inimest, kellest 62 olid naisterahvad ja 10 mehed. Vanusegruppidesse jaotatuna on 18 aastaseid või nooremaid vastanuid 2, 19–29 aastaseid vastanuid 29, 30–39 aastaseid vastanuid 21, 40–49 aastaseid vastanuid 14, 50–59 aastaseid vastanuid 4 ja 60–69 aastaseid vastanuid 2. 70 aastaseid või vanemaid vastanuid ei ole. Kõige enam vastasid antud uuringu küsitlusankeedile 19–29 aastased Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse külastajad, mistõttu on oluline pöörata tähelepanu sellele, et antud uurimistöö analüüs ja järeldused on tehtud põhiliselt sellesse vanusegruppi kuuluvate inimeste arvamuse põhjal. On selgelt näha, et vanuse kasvades on ankeedile vastanuid järjest vähem, mistõttu tuleks rohkem tähelepanu pöörata vanemaelastele.

Küsitlusele vastanud hindasid Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse sotsiaalset poolt, mis siis hõlmab näiteks personaliga või teiste keskuse külastajatega suhtlemist, üldiselt heaks. 31 vastanut 72–vastanust hindasid seda tegurit hindegas 'hea', neid vastanuid on alla poole. Valikuvariandi 'suurepärase' valisid vaid 18 inimest. Eesti rahvastik on vananemas, mis on samuti ka sotsiaalkultuuriline tegur ning millest võib järeldada ka, et nõudlus arstiabi järele ei ole langemas. Sellest ning küsitlusele vastanute vanuselisest näitajast tuleks töö autori arvates alustada antud keskuse töötajate koolitamisest heaolu teemadel ning keskenduda rohkem just selle erinevatele

dimensioonidele. 2013. aasta kevadel asutust avades nimega taastusravi- ja heaolukeskus pandi taastusravinimetusele lisaks heaolunimetus ennetavalt, sest antud keskus keskendub hetkel veel rohkem küll taastusravi poolele. Kuid keskuse eeliseks on selle uudsus ning seetõttu leiab töö autor, et heaolu poolt on selle võrra lihtsam edendada. Samuti leiab töö autor, et kui keskusel on selline nimetus ning soovitakse pakkuda heaolu edendavaid tooteid ja teenuseid, peaks keskuse personal eelkõige olema kursis antud põhimõtte eripäradega. Küsitlusest tuleb välja, et vastajad on hinnanud nende poolt tunnetatavad keskuse poolsed sotsiaalsed tegurid küll rahuldavaks ja valdavalt heaks, kuid mõnevõrra vähem suurepäraseks, millest võib järeldada, et keskuse töötajad ja protseduuride läbiviijad saaksid oma teenuse pakkumise viisi veelgi parendada.

Läbiviidud uuringu tulemuste järgi on näha, et antud keskus mõjutab inimeste emotsioone pigem positiivselt. Suurepärase või hea enesetunne on kõige rohkematel vastajatel just vahetult peale treeningul või protseduuril osalemist, keskusest lahkudes. Kõikidest vastanutest märkis vaid üks inimene, et tema enesetunne on keskusest lahkudes kehv, mis on üldiselt siiski hea tulemus, sest antud juhul keskusest suurepärase tundega lahkujaid on peaaegu kolm korda rohkem kui suurepärase tundega keskusesse tulijaid. Sellest võib ka järeldada, et Taastusravi- ja Heaolukeskus koos sealse keskkonna ja teenustega mõjub inimestele pigem positiivselt ning tõstab nende enesetunnet. Teenuseid puudutavas küsimuses olid vastajad erinevaid tunnuseid hinnanud valdavalt heaks. Antud juhul paluti hinnata teenuste läbiviijaid, teenuste privaatsust, mugavust, usaldusväärsust, teenuste ja protseduuride valikut, informatsiooni olemasolevate teenuste kohta, hinda, kvaliteeti, uudsust ja kaasaegsust, kättesaadavust ning lisateenustena parklat ja lastehoidu. Teenuste mugavus, privaatsus ja valik said mõnelt vastajalt ka kehva hinnangu, mistõttu teeb töö autor siinkohal ettepaneku arendada teenuste valikut massaažide võrra. Erinevad meeliülendavad massaažid on pidevalt arenevaks trendiks ning inimestele tuntud juba ammustest aegadest kui viisina lõõgastumiseks nii füüsiliselt kui vaimselt. Ka Myers on määratlenud heaolu turismi kui võimaluse elu orienteerida optimaalse tervise ja heaolu suunal, milles keha, vaim ja hing on kõik ühendatud, et elada täisväärtuslikku elu inim- ja looduskeskkonnas (Erfurt-Cooper, Cooper 2009: 8). Taastusravi- ja Heaolukeskus võiks mõelda

tähelepanu pööramist keha, hinge ja vaimu ühendavatele massaažidele, mis aitavad inimesel lõõgastuda kiiremini ja sügavamalt ning avaldavad tugevat mõju inimese emotsioonidele ja ajule. Tähelepanu on siinkohal suunatud eelkõige hingamisele ja teistele tõhusatele meetoditele, mis suurendavad vaimset ja füüsilist tegevust. Samuti mõjub see positiivselt ka emotsioonidele ning aitab kaasa teiste igapäeva tegevuste sooritamisele.

Füüsilistest tegevustest on Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses kõige populaarsemad sealsed treeningud nii saalis kui ka basseinis. Antud uuringust tuleb välja, et küsitlusele vastanud tunnevad pidevalt huvi terviseteemalise informatsiooni vastu, mis aitavad tõsta nende teadlikkust ning edendada tervislikke eluviise. Järjest rohkem inimesi maailmas tunneb aktiivselt huvi oma tervise vastu, mistõttu areneb järjest enam ka terviseturism, et rahuldada vastava kliendisegmendi vajadusi. (Health Tourism... 2011) Siinkohal teeb töö autor ettepaneku hakata keskuses läbi viima uue teenusena koolitusi või lühikesi loenguid, mis oleksid seotud ka olemasolevate füüsiliste tegevustega, pakutavate teenuste ja protseduuridega ning mis informeeriksid inimesi mingit teenust õigesti kasutama. Samuti tuntakse järjest enam huvi toitumis- ja treeningkavade, unekvaliteedi ja palju muu tervist edendavate viiside vastu, mis oleks ka antud uuringu tulemuste põhjal inimestele huvi pakkuv. Lisaks on tänapäeva maailmas veel üsnagi arengujärgus, kuid uudne ja kasvav trend ka erinevad geneetilised testid. Need on üheks viisiks ennetusravis, pakkudes inimestele teaduslikult põhjendatud arengukavasid, kuidas nad võiksid elada paremini ja kauem. Erinevate testide abil on võimalik välja selgitada, millist mõju võivad avaldada stressi vähendamine, tervislik toitumine ja liikumine haiguste ennetamisele ja enneaegsele surmale. Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskus jagab oma interneti kodulehel ja facebook'i kodulehel erinevaid hooajalisi nõuandeid ning teemakohast infot, mis uuringu tulemuste järgi inimestele meeldib. Sellele suurema tähelepanu pööramine, autori tehtud soovitusel kohaselt siis loengute kaudu, kasvataks inimeste teadlikkust heaolupõhiselt ja seotud teemadel ning sellest tulenevalt suunaks neid valima ja kasutama antud asutuse teenuseid veelgi teadlikumalt ning tõstaks samuti ka keskuse külastajate intellektuaalset võimekust.

Heaolu ei tähenda ainult keha, vaimu ja hinge heaolu vaid tervis on tugevalt seotud ka ümbritseva keskkonna olukorrast (Bushell, Sheldon 2009: 7). Läbiviidud uuringu tulemustest on näha, et üldiselt on küsitlusele vastanud antud keskuse interjööri ja eksterjööriga rahul, kuid siiski leiab seal väiksemaid detaile, mida annaks veelgi arendada. Töö autor teeb ettepaneku kaaluda lähitulevikus parkla laiendamist, mis küsitlustele vastanute hinnangu kohaselt võiks olla suurem. Antud tegevus hõlmab peale Pärnu Haigla ka Pärnu linna, mistõttu on see suur ettevõtmine ning ei ole kindlasti primaarse tähtsusega, kuid töö autor otsustas selle vajalikkuse välja tuua, sest autoga keskusesse saabunud kliendid võivad saada oma esimese kokkupuute ja emotsiooni antud keskusega just parklas näiteks parkimiskohta otsides. Taastusravi- ja Heaolukeskuse uudsuse tõttu ei ole autori arvates eriti välja tuua tähtsaid uuendusi seoses keskuse välimuse ja sisekujundusega. Ka küsitlusele vastanud hindasid asutuse keskkonda positiivsete hinnangutega. Heaolu konseptsioonile keskendudes soovib töö autor teha ettepaneku parendada ooteruumides ja koridorides klientidele pakutavat ning aidata sisustada ooteaega. Siinkohal tuleks kasuks tuua koridoridesse veekanistrid, mis hetkel puuduvad, kuid oleks autori arvates antud asutuses vägagi tähtsad. Samuti on koridoride peal lauad, kus on kuupäeva kohased ajakirjad, kuid teemakohast lugemismaterjali võiks veelgi olla. Kuna inimesed ei tea täpselt, mida tähendab heaolu mõiste, oleks hea võimalus jätta laudadele teemakohaseid ajakirju või flaiereid, mis inimestes veelgi tähelepanu ärataks. Samuti oleks inimesed kindlasti positiivselt meelestatud, kui laualt võiks leida taldriku värskete õunadega. Kuna küsitlusele vastajad arvasid, et keskuse poolt jääb ehk natukene vajaka ka lastehoiu pool, saaksid vanemad arsti või protseduuri ootejärjekorras istudes pakkuda kaasasolevale lapsele ehk õuna või värvimisraamatut. Viimase uuendusena asutuse keskkonnas teeb aurot ettepaneku panna seinadele rohkem informatsiooni asutuses pakutavate teenuste ja nende kasulikkuse kohta. Uuringust tuleb välja, et küsitlusele vastanud käivad antud keskuse protseduure kasutamas pigem arsti soovitusel kui enda vabatahtlikust soovist ning seetõttu ei ole kursis ka kõikide keskuses pakutavaga. Koridoris ootejärjekorras istudes võiks seega inimeste tähelepanu püüda seintel olev huvitavalt presenteeritud informatsioon ka teiste olemasolevate teenuste kohta.

Võib öelda, et heaolu on kõike hõlmav ning järjest rohkem spaasid, keskuseid ja muid asutusi hakkab tulevikus tähelepanu pöörama ka suurenevale hulgale erivajadustega inimestele. Selleks viiakse asutustes läbi muudatusi ning kohendatakse oma tehnikaid ja varustusi vastavaks, et pakkuda valuvaigistavaid ja liikuvust suurendavaid protseduure ning treeningprogramme, mis aitaks neil inimestel terveneda ja hoida oma keha töökorras. Tehnoloogiliselt on Pärnu Haigla ning kogu Eesti arstisüsteem väga arenenud. Ka Pärnu Haigla Taastusravi keskus on kaasaegne ning seal on olemas palju tehnikat ning varustust, mille olemasolu on tähtis. Seetõttu on lihtsam arendada ka Heaolukeskuse poolt, et see taastusraviga samale tasemele tõsta. Taastusravi- ja Heaolukeskusel on olemas näiteks soojaraviks vajalik tehnoloogia, külmaraviks krüotünn, soolakamber, valgusravid, erinevad basseinid (Eesti ainukene tõstetava põhjaga), erinevad ravivannid ja nii edasi. Lisaks on muidugi haiglas kõikvõimalik muu tehnika, mis aitab haigusi leida, leevendada ning parandada. Mõnes vastuvõtu kabinetis võib kuulda lindude laulu ja vaikset muusikat. Siinkohal teeb töö autor ka ettepaneku lisada meeli rahustav muusika, kas siis lindude laul, vee vulin või muu looduse heli kõikidesse protseduuride ja vastuvõttude kabinetidesse. Maalähedus ja sellised helid mõjuvad inimestele lõõgastavalt ja rahustavalt, mis aitab kaasa ka protseduuri nautimisele, teenuse paremale mõjule ja heaolu tunnetamisele.

Uute teenuste väljatöötamine ja olemasolevate väljavahetamine või uuendamine nõuab ettevõttelt läbimõeldud tegevust ja samuti ka rahalist ressursi. Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskus on Pärnumaa keskhaigla, kus kehtib, nagu igas teises Eesti Vabariigi sisehaiglas Eesti Haigekassa seadus, mis sätestab Eesti Haigekassa eesmärgi, ülesanded, pädevuse, õigusliku seisundi, tegevuse alused ja organid (Eesti Haigekassa... 2000). Kuna antud keskus on riiklik asutus ning seal on nii teenused, mille eest tuleb kliendil ise tasuda, kui ka teenused, mille eest tasub haigekassa, siis on autor arvamisel, et korraga kõiki uuendusi ettevõtte endale lubada ei saaks. Sellest tulenevalt tuleb uuendustega alustada vaikselt ning selekteerida välja primaarsed ja sekundaarsed arendustegevused. Kuna antud keskuses on suurem tähelepanu pööratud taastusravi poolele, siis on autori arvates antud uurimistöö põhjal primaarne tegevus arendada keskuse heaolu poolt. Esialgu tuleks kindlasti tegeleda teeninduskvaliteedi parendamise, teenuste kvaliteedi ja hinna ühtlustamisega ning seejärel uute või lisateenuste

väljatöötamise ja üldise heaolu põhise keskkonna parendamisega. Lisaks leiab autor, et uute teenuste arendamisel ning ettevõtte külastatavuse tõstmisel on oluline osa ka turundusel ja teavitustööl, kusjuures võib hea lahenduse näitena välja tuua Taastusravi- ja Heaolukeskuse poolt korraldatavad lahtiste uste päevad, mis koguvad järjest enam populaarsust ka nooremate seas.

KOKKUVÕTE

Ühiskonnas toimuvad pidevalt kõikvõimalikud muutused, millega inimene peab olema võimeline kiiresti kohanema. Selleks võivad olla nii demograafilised, sotsiaalsed, kultuursed muutused, mis omakorda mõjutavad inimeste igapäevaelu ning tervist.

Uuringu tulemusest selgus, et valdav osa vastajaid olid naised ning kõige enam vastasid antud uuringu küsitlusankeedile 19–29 aastased Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse külastajad. Seetõttu on oluline pöörata tähelepanu ka asjaolule, et antud uurimistöö analüüs ja järeldused on tehtud põhiliselt sellesse vanusegruppi kuuluvate inimeste arvamuse põhjal. Küsimusele, kas ankeedile vastanud on külastanud mõnda teist heaolukeskust peale Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse vastas 39 vastanut jaatavalt ja 33 vastanut eitavalt, millest võib järeldada, et ligi pooltel vastanutest on olemas eelnev külastuskogemus mõnes teises sarnases asutuses ning ning seega võimalus hinnata antud Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskust ning sealseid teenuseid ja keskkonda seda teise sarnase asutusega võrreldes. Antud asutus pakub hetkel ka teenuseid nii eraldi kui ka kombineerituna valmispakettides. Uuringu tulemustest lähtuvalt eelistab 39 vastanut 72–vastanust mõlemat varianti, mille pakkumist tuleks järelkult ka edaspidi jätkata.

Töö autor usub, et uuringu tulemustest saadud ettepanekud on olulised Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenuste valiku mitmekesistamisel ja uuendamisel, siinkohal just keskuse heaolu poole arendamisel. Laialdasem teenuste valik aitab kaasa erinevate sihtrühmade rahulolule ja külastatavusele ning keskuse konkurentsipüsimisele. Antud keskuse asukoht ei ole võrreldes sama linan teiste sarnaste keskuste omaga just soodne, kuid selle keskuse suurimaks eeliseks on just Pärnu Haigla alla

kuuluvus, millest tuleneb ka professionaalsus ja usaldusväärsus. Teisalt eeldab uute teenuste väljatöötamine ja uuenduste läbiviimine läbimõeldud ja planeeritud tegutsemist ning piisaval hulgal rahalist ressursi. Seetõttu tuleb esialgu keskenduda just kõige olulisematele ja ettevõtte võimalikest ressurssidest lähtuvatele arendustegevustele, mis siinkohal ei peagi olema väga suured. Primaarseks tegevuseks piisab ka olemasolevate teenuste ja personali teadlikkuse edendamisest heaolupõhiselt. Siinkohal peab töö autor oluliseimaks ettepanekuks just olemasolevate teenuste ja keskkonna arendamist heaolupõhimõtetest lähtuvalt, samuti personali koolitamist antud teemadel, et oleks võimalik viia heaoluteenused klientideni just professionaalseimal ja parimal võimalikul viisil. Uuringu kriitikana võib siinkohal välja tuua läbiviidud uuringu küsimuste koostamise, mis oleksid võinud olla autori arvates veelgi detailsemad lähtudes konkreetsetest teenustest ning heaolu dimensioonid ehk vastajatele arusaadavamalt seletatud.

Autori hinnangul on oluline osa heaoluteenuste arendamisel ka turundusel ning jagataval informatsioonil, millega ettevõttel tuleks edaspidiselt uute ja olemasolevate teenuste pakkumisel tegeleda. Erinevaid sihtrühma eripärasid ja soove arvestades tuleks välja selgitada, milliseid turundusmeetmeid tuleks taastusravi- ja heaolukeskusel oma teenuste pakkumisel rakendada, et suurendada klientide huvi ja külastatavust. Siinkohal leiab töö autor, et jätkuvalt tuleks läbi viia turundusmeetmete põhine uuring, kuidas olemasolevaid ja arendatavaid teenuseid paremini potentsiaalsete uute klientideni viia. Millised oleksid erinevad sihtrühmad ning neile pakutavate teenuste eripärad.

Diplomand leiab, et antud lõputöö eesmärk sai täidetud. Lõputöö käigus oli üheks ülesandeks eesmärgi saavutamisel seatud Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse külastajate uuringu läbiviimine. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada keskuse klientide senine külastuskogemus, kuidas praegused teenused lähtuvad heaolupõhimõtetest, kuidas külastajad end seal tunnevad ning mida nende arvates saaks ja tuleks teha senisest paremini. Lähtuvalt läbiviidud uuringust, selle tulemustest ja teoreetilisest materjalist esitas töö autor ettevõttele ettepanekud olemasolevate ja uute teenuste arendamiseks. Diplomant leiab, et käesolevas lõputöös tehtud ettepanekud

oleksid abiks Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse edaspidises teenusearendusprotsessis.

VIIDATUD ALLIKAD

- „Ageing well“ must be a global priority. Media Centre. World Health Organization. [<http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/lancet-ageing-series/en/>] 15.01.2015
- A New Vision of Wellness. Well People. [http://www.wellpeople.com/What_Is_Wellness.aspx] 19.12.2014
- Arengufond. Tervishoiuteenused 2018. Eesti tervise- ja heaoluteenuste ekspordivõimalused. [<http://www.arengufond.ee/upload/Editor/Publikatsioonid/Tervishoiuteenuste-eksport-2018.pdf>] 06.04.2015
- **Bushell, R., Sheldon J. P.** 2009. Wellness and Tourism: Mind, body, spirit, place. New York: Cogniant Communication Corporation.
- **Dunn, H.** 1959. High-Level Wellness for man and society.
- Eesti Haigekassa seadus. 2000. – Riigi Teataja I osa, 2000, nr. 57, art 374. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/26422>] 17.03.2015
- Eesti Arengufond. Ülevaade Eesti Arengufondi tegevusest aastatel 2013 – 2014. [<http://www.arengufond.ee/2014/09/ulevaade-eesti-arengufondi-tegevusest-aastatel-2013-2014/>] 10.04.2015
- Eesti Statistika. Tervis. [<http://www.stat.ee/63630>] 12.04.2015
- **Erfurt-Cooper, P., Cooper, M.** 2009. Health and Wellness Tourism: Spas and hot Springs. Great Britain by Short Run Press Ltd: Channel view publications.
- Euroopa patsientide õiguste Harta. 2002. [<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2YD-eAunfgIJ:www.epey.ee/public/files/EUROOPA%2520PATSIENTIDE%2520%25D5IGUSTE%2520HARTA.doc+&cd=1&hl=et&ct=clnk&gl=de>] 20.03.2015

- **Hall, C. M.** 2013. Medical Tourism: The ethics, regulation, and marketing of health mobility. Milton Park, Abingdon, Oxon, London : Routledge Taylor and Francis Group.
- **Hall, C. M.** 2011. Health and medical tourism: Kill or cure for global public health? *Tourism Review*, 66 (1/2), 2–4.
- Health Tourism. Discover Medical Tourism.
[<http://www.discovermedicaltourism.com/health-tourism/>] 14.12.2014
- Kvaliteedi haldamine. Logiproff. [www.logiproff.ee/popFile.php?id=62] 05.04.2015
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J.. Marketing for hospitality and tourism. New Jersey: Prentice Hall.
- **Lee, G.** 2004. Spa Style Europe. London: Thames&Hudson
- **Morrison, M. A.** 2013. Marketing and Managing Tourism Destinations. USA: Routledge.
- **Mueller, H., Kaufmann, E.** 2001. Wellness Tourism: Market Analysis of a Special Health Tourism Segment and Implications for the Hotel Industry – *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 7, pp. 5–17.
- **Pilzer, P. Z.** 2007. The new wellness revolution. How to make a fortune in the next trillion dollar industry. Hoboken: John Wiley and Sons, Inc.
- Pärnu Haigla. Haigla [<http://www.ph.ee/haigla>] 10.03.2015
- Pärnu Haigla raamat. 2013. Pärnu Haigla.
[http://www.ph.ee/content/editor/files/parnu_haigla_raamat_2013.pdf] 10.03.2015
- Pärnu Haigla. Taastusravi- ja Heaolukeskus.
[http://www.ph.ee/patsiendile_kulastajale/taastusravi_ja_healukeskus] 10.03.2015
- **Reede, K.** 2012. Tootearendus. [<http://juhtimine.ee/763610/tootearendus/>] 05.04.2015
- **Roscoe, J. L.** 2009. Wellness: A Review of Theory and Measurement for Counselors. *Journal of Counseling & Development*. Vol. 87. pp. 216–222.
- **Shoemaker, S., Lewis, R. C., Yesawich, P. C.** 2007. Marketing Leadership in Hospitality and Tourism; Strategies and Tactics for Competitive Advantage (4th ed.) New Jersey: Pearson Education Inc.

- **Smith, M., Puczko, L.** 2009. Health and wellness tourism. Linacre House, Jordan Hill, Oxford : Butterworth – Heinemann is an imprint of Elsevier.
- **Smith, M., Puczko, L.** 2014. Health, Tourism and Hospitality (2nd ed.) London and New York: Routledge.
- Spafinder Wellness Previews Top 10 Spa and Wellness Trends for 2013. Spafinder Wellness. [http://www.spafinder.com/about/press_release.jsp?relId=259] 05.04.2015
- Spending on health: A global overview. World Health Organization. 2012 [<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs319/en/>] 15.01.2015
- Tervishoiuteenuste korraldamise seadus. 2001. – Riigi Teataja I osa, 2001, nr. 50, art.284. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/111062013012>] 17.03.2015
- Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded. 2008. – Riigi Teataja, 2008, nr.46, art 1019. [<https://www.riigiteataja.ee/akt/13252887>] 17.03.2015
- Tervishoiuteenused 2018. Eesti tervise- ja heaoluteenuste ekspordivõimalused. Eesti arengufond. 2010. [<http://www.arengufond.ee/upload/Editor/Publikatsioonid/Tervishoiuteenuste-eksport-2018.pdf>] 18.03.2015
- Top 10 Global Spa & Wellness Trends Forecast. 12th Annual Trends Report. Spafinder Wellness 365. 2015
- **Vavra, T. G.** 2002. Customer Satisfaction Measurement Simplified: A Step-by-Step guide for ISO 9001:2000 Certification. Milwaukee, Wisconsin, United States of America : Quality Press.
- Walker, T. 2012. Spafinder Wellness Reveals top 10 Spa Trends for 2013. [<http://www.spabusiness.com/detail1.cfm?pagetype=detail&subjekt=news&codeID=303692&site=SB&dom=N>] 05.04.2015
- Wellness and Tourism: Mind, body, spirit, place. 2009. Editor Bushell, R., Sheldon P. J. New York, United States of America: Cognizant Communication Corporation.

- What is Wellness & What are the Dimensions of Wellness? Seeking (and Finding) Wholeness. [<http://www.seekingwholeness.com/wisdom/reflections/what-is-wellness-what-are-the-dimensions-of-wellness>] 15.01.2015
- World Heart Federation. 2010. World Heart Day – Regional Office for World Heart Organization. 01.10.2010 [<http://www.euro.who.int/en/health-topics/noncommunicable-diseases/cardiovascular-diseases/news/news/2010/13/world-heart-day>] 16.12.2014
- Ülevaade Eesti Arengufondi tegevusest aastatel 2013–2014. Pirko Kõnsa kõne Riigikogu ees 10. Septembril 2014. Eesti arengufond. [<http://www.arengufond.ee/2014/09/ulevaade-estti-arengufondi-tegevusest-aastatel-2013-2014/>] 18.03.2015
- 4WR: Wellness for Whom, Where and What? Wellness Tourism 2020. Research report. Wellness Tourism Worldwide, 2011.

LISAD

Lisa 1. Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse teenused

Tabel 3. Taastusravi- ja Heaolukeskuses pakutavad teenused ja protseduurid aastal 2014. (Autori koostatud)

Treeningud basseinis	<ul style="list-style-type: none">• Füsioteraapia individuaalse juhendamisega• Füsioteraapia rühmas – vesivõimlemine. *selja-, üld-, liigeshaiguste, rühi- ja ülekaaluliste rühm• Füsioteraapia rühmas lastele - vesivõimlemine• Individuaalne vesivõimlemine juhendamisega• Vabaujumine• Aqua Latino• Imikute individuaalne ujutamine vannis• Imikute/väikelaste ujumine basseinis• Vesivõimlamine rasedatele ja sünnitanud naistele• Ujumisõpetus lastele• Ujumisõpetus täiskasvanutele
-----------------------------	---

Jõusaal	<ul style="list-style-type: none"> • Jõusaali iseseisev kasutamine • Personaalne treeningprogramm • Rühma ringtreeningud • Jõumasinate kasutamise juhendamine
Perekooli teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Erinevad loengud • Teenused rasedatele ja sünnitanud naistele: <ul style="list-style-type: none"> - Vesivõimlemine rasedatele ja sünnitanud naistele; - Sünnitusjärgne võimlemine koos beebidega; - Rasedate ravivõimlemine/joogavõimlemine. • Teenused imikutele ja väikelastele: <ul style="list-style-type: none"> - Beebi- ja mängukool; - Väikelaste loovusring; - Imikute individuaalne ujutamine vannis; - Imikute/väikelaste ujumine basseinis; - Imikute massaaž.
Treeningud saalis	<ul style="list-style-type: none"> • Body Fit • Latinomix • Dance Fit • Süvalihaste treening
Paketid „Tervise heaks“	<ul style="list-style-type: none"> • Hingamise ja üldfüüsilise võimekuse heaks • Jalgade tervise heaks

	<ul style="list-style-type: none"> • Käte tervise heaks • Liigestervise heaks • Naha tervise heaks • Selja tervise heaks
Teenused ja protseduurid	<ul style="list-style-type: none"> • Füsioteraapia rühmas (saalis) • Füsioteraapia • Jalgade- ja käte keerisvann • Jalalaba digitaaluuring • Kinoesioiteipimine • Klassikaline käsimassaaž • Külmaravi krüotünnis • Lokaalne külmaravi • Ravivann – hürdomassaaž • Soojaravi – parafiini aplikatsioonid • Soolaravi • Tegevusteraapia • Valgusravi (paneel) ja massaažitoolid • Veealune duššmassaaž • Vesivoodi - Medi Jet massaaž • Vesivõimlemine

Lisa 2. Pärnu Haigla logo



Lisa 3. Ankeetküsitlus

Lugupeetud Pärnu Haigla Taastusravi- ja heaolukeskuse külastaja!

Mina olen Maria Kütt, Tartu Ülikooli Pärnu kolledži turismi- ja hotelliettevõtluse eriala üliõpilane ning koostan oma lõputööd teemal healupõhimõtete kasutamine teenuste arendamisel. Sooritan oma uurimispraktika Pärnu Haigla Taastusravi- ja heaolukeskuses ning minu eesmärgiks on uurida, kuidas külastajad end seal tunnevad ja kuidas nende külastuskogemus vastab inimeste healuoootustele ning vajadustele. Mida ja kuidas saaks teha senisest paremini külastajate tervikliku heaolu ja tervislike eluviiside edendamisel. Palume Teie kaasabi selleks ja leida mõned minutit aega vastamiseks järgnevatele küsimustele. Ankeedi lõpust leiate lühikese kokkuvõtva seletuse heaolu mõistest, millele antud küsimustik keskendub. Küsitlus on anonüümne!

Täname Teid!

1. Kas peate end füüsiliselt aktiivseks?

- Pigem jah
- Kindlasti jah
- Pigem ei
- Kindlasti mitte

2. Kas tunnete regulaarselt huvi uue informatsiooni ja võimaluste vastu tervislikust eluviisist, toitumisest, treeningutest ja erinevatest teenustest, mis aitaksid edendada Teie üldist tervist ja heaolu?

- Pigem jah
- Kindlasti jah
- Pigem ei
- Kindlasti mitte

3. Kas olete külastanud mõnda heaolukeskust peale Pärnu Haigla taastusravi- ja heaolukeskuse?

- Jah

- Ei

4. Järgnev küsimus on Pärnu Haigla taastusravi- ja heaolukeskuse teenuste kasutamise kohta kas Teie enda soovil või haiguse ravimiseks, arsti suunamisel. Palun tehke igale reale sobivaimasse lahtrisse märke, kui tihti Te erineval põhjusel mõnda teenust kasutate. (Teenuste ja protseduuride alla ei kuulu treeningud)

	1 x nädalas	1 x kuus	2 x kuus	1 x kvartalis	1 x aastas	Ei kasutagi
Kui tihti kasutate mõnda antud keskuse teenust või protseduuri enda soovil, hea enesetunde saavutamiseks?						
Kui tihti kasutate mõnda antud keskuse teenust või protseduuri arsti suunamisel, vajadusel haiguse ravimiseks?						

Pärnu Haigla Taastusravi- ja heaolukeskuse teenused ja protseduurid:

- füsioteraapia;
- jalgade ja käte keerisvann;
- jalalaba digitaaluuring;
- kinesioteipimine;
- klassikaline käsimassaaž;
- külmaravi krüotünnis;
- lokaalne külmaravi;
- ravivann - hüdro-massaaž;
- soojaravi - parafiini aplikatsioonid;
- soolaravi;
- tegevusteraapia;
- valgusravi (paneel) ja massaažitoolid

- veealune duššmassaaž;
- vesivoodi - Medi Jet massaaž;
- vesivõimlemine.

5. Palun hinnake viie palli skaalal, kui olulised on Teie jaoks järgnevad põhjused külastamiseks taastusravi- ja heaolukeskust? Valige Teie jaoks sobivaim hinnang, kus 1 – mitte üldse oluline ja 5 – väga oluline.

- Arsti suunamine;
- Enesetunde/meeleolu parandamine;
- Haiguse ravimine;
- Haiguste ennetamine;
- Treenimise eesmärgil, hobikorras;
- Atraktiivne reklaam;
- Asutuse välimus, kujundus (uudne keskkond, kaasaegne tehnoloogia);
- Professionaalne personal;
- Sõbralik, abivalmis teenindus.

6. Millist varianti Teie eelistaksite?

- Teenused üksikult
- Valmis tehtud paketid (nt. paketid „Tervise heaks“)
- Sobivad mõlemad

Järgnevalt palun hinnake viiepalli süsteemis erinevaid tegureid Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuses. Valige Teie jaoks sobivaim hinnang, kus 1 – ei oska öelda, 2 – kehv, 3 – rahuldav, 4 – hea ja 5 – suurepärane.

7. TEENINDUS	Ei oska öelda	Kehv	Rahuldav	Hea	Suurepärane
Administratsioon, vastuvõtt	1	2	3	4	5
Arstid	1	2	3	4	5
Õed, protseduuride läbiviijad	1	2	3	4	5
Treenerid	1	2	3	4	5
Juhtkond	1	2	3	4	5

8. KESKKOND	Ei oska öelda	Kehv	Rahuldav	Hea	Suurepärane
Asukoht	1	2	3	4	5
Sisekujundus	1	2	3	4	5
Mugavus	1	2	3	4	5
Värvid	1	2	3	4	5
Valgustus	1	2	3	4	5
Muusika	1	2	3	4	5
Lõhnad	1	2	3	4	5
Turvalisus	1	2	3	4	5
Puhtus	1	2	3	4	5

Garderoob (näiteks võimalus sinna treeningu/teenuse kasutamise ajaks asju jätta)	1	2	3	4	5
Uudsus, kaasaegsus	1	2	3	4	5
Liftid (arusaadavus nendest, nt. erinevad liftid viivad erinevatele korrustele)	1	2	3	4	5

9. TEENUSED	Ei oska öelda	Kehv	Rahuldav	Hea	Suurepärane
Personal (protseduuri, teenuse läbiviija, treenerid)	1	2	3	4	5
Usaldusväarsus	1	2	3	4	5
Mugavus	1	2	3	4	5
Privaatsus	1	2	3	4	5
Teenuste, protseduuride valik	1	2	3	4	5
Info leitavus, olemasolu teenuste kohta	1	2	3	4	5
Vajaminevate asjade võimaldamine (treeningu puhul nt matt, hoolduse puhul nt käterätik, kaitsesussid jne.)	1	2	3	4	5
Teenuste hinnad	1	2	3	4	5
Kvaliteet	1	2	3	4	5

Teenuste uudsus, kaasaegsus	1	2	3	4	5
Teenuste kättesaadavus	1	2	3	4	5
Parkla olemasolu	1	2	3	4	5
Lastehoiu olemasolu	1	2	3	4	5

10. INFORMATSIOON	Ei oska öelda	Kehv	Rahuldav	Hea	Suurepärane
Infotahvlid	1	2	3	4	5
Majajuht, juhatavad sildid seintel	1	2	3	4	5
Kodulehekül	1	2	3	4	5
Administratsiooni poolne abi, informatsioon	1	2	3	4	5
Protseduuride läbiviimisel erinevate toimingute seletused, kommenteerimine	1	2	3	4	5
Teenuste kirjelduse mõistetavus	1	2	3	4	5

11. ISIKLIK EMOTSIOON	Ei oska öelda	Kehv	Rahuldav	Hea	Suurepärane
Enesetunne vahetult enne treeningul/protseduuril osalemist, keskusesse tülles	1	2	3	4	5
Enesetunne vahetult peale	1	2	3	4	5

treeningul/protseduuril osalemist, keskusest lahkudes					
Suhtlemine personaliga	1	2	3	4	5
Koridoris/ooteruumis ootamine, istumine	1	2	3	4	5

12. Palun hinnake Pärnu Haigla taastusravi- ja heaolukeskust ja kuidas antud asutuse pakutavad teenused, protseduurid, treeningud ja koduleheküljel (ning taastusravi- ja heaolukeskuse *facebook*'i lehel) jagatav informatsioon vastavad Teie arvates järgnevatele vajadustele. Valige tabelis sobivaim hinnang, kus 4 – suurepärase, 3 – hea, 2 – rahuldav, 1 – kehv, 0 – ei oska öelda.

	Ei oska öelda	Kehv	Rahuldav	Hea	Suurepärase
Sotsiaalne (nt. suhtlemine)	1	2	3	4	5
Intellektuaalne (nt. uued teadmised, informatsioon vm)	1	2	3	4	5
Vaimne (nt. enesetunde parandamine, rahulolu)	1	2	3	4	5
Füüsiline (nt. tervis, tugevus, aktiivsus vm.)	1	2	3	4	5
Emotsionaalne (nt. meeleolu, tunded)	1	2	3	4	5

13. Sugu

- Naine
- Mees

14. Vanus

- 18 või noorem
- 19 – 29
- 30 – 39
- 40 – 49
- 50 – 59
- 60 – 69
- 70 või vanem

Siinkohal seletaksin lühidalt, miks keskendub minu uurimistöö heaolu mõistele – heaolu on erinevate osade kooslus. Üha enam pööratakse tähelepanu inimese füüsilisele ja vaimsele tervisele, positiivsele mõtlemisele ja üldisele heaolule. Vahendid ja meetodid, kuidas heaolu saavutatakse, on väga erinevaid ning need hõlmavad paljusid eluvaldkondi. See ei tähenda ainult tervislikku seisundit, vaid oleneb veel näiteks inimese elukeskkonnast, eluviisist, vaimsest ja füüsilisest tervisest, sotsiaalsetest suhetest ja nii edasi. Seetõttu pean oluliseks, et sellistele aspektidele pöörataks suuremat tähelepanu ka asutustes, mille eesmärgiks on inimeste aitamine, nende tervise parandamine ja/või taastamine ning kus pakutakse vastavaid teenuseid.

SUMMARY

SERVICE DEVELOPMENT BASED ON WELLNESS CONCEPTION: THE CASE OF REHABILITATION AND WELL-BEING CENTRE OF PÄRNU HOSPITAL

Maria Kütt

Wellness is more than being free from illness, it is a dynamic process of change and growth. Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity. Maintaining an optimal level of wellness is definitely an important matter to live a higher quality life. Wellness is important in every day life because everything people do and every emotion one feels relates to well-being. In turn well-being directly affects people actions and emotions. Therefore, it is important for everyone to achieve optimal wellness in order to subdue stress, reduce the risk of illness and ensure positive interactions.

The thesis is written on the topic of *Service development based on wellness conception: The case of Rehabilitation and Well-being Centre of Pärnu Hospital*. The topic selection is based on the fact that mentioned Rehabilitation and Well-being Centre was opened nearly two years ago and has not paid that much attention on its well-being services than on its rehabilitation centre and hospital.

Pärnu Hospital is a central hospital, providing professional health care for residents of Pärnu county, Lääne-, Saare and Hiiumaa. Their main mission is to support human health and quality of life. Patient-friendly approach, high medical quality and qualification of employees, reliability and innovation are associated with Pärnu Hospital. Rehabilitation and Well-Being Centre of Pärnu Hospital offers a variety of services for men, women and children. One can find there services that will help to maintain and support healthy lifestyle.

In this final paper the main research question was „How can a hospital develop its services using the principles of wellness and its conception and thereby encourage people to live healthier and happier life?“ Wellness principles can be used in the development well-being

centre and its services in order to move more towards to high-level wellness while acknowledging the dimensions of personal wellness. Wellness is a choice and a lifestyle.

For maintaining its clients and keeping its privileged position among growing wellness services providers it is necessary to find out what kind of already developed wellness services the company should pay its attention to in order to increase customer satisfaction and visitations.

The aim of this final thesis is to give the best possible suggestions for developing the services of Rehabilitation and Well-being Centre of Pärnu Hospital based on the wellness conception, also first and foremost on the clients needs and preferences. It is important to concentrate on how could the hospital encourage people to live healthier and how to improve existing services based on wellness principles. To meet the objective the following research tasks were set:

- To elaborate the theoretical material of well-being principles and service development and to give overview of a wellness conception and its dimensions;
- to find out among whom the research is going to take place, prepare the questionnaire;
- to carry out the quantitative study among the Rehabilitation and Well-being Centre of Pärnu Hospital costumers;
- to analyze the survey result and make conclusions based on the study;
- to make appropriate suggestions for developing services in the Rehabilitation and Well-being Centre of Pärnu Hospital based on the results of the study.

To meet the research tasks the author used an analysis of theoretical literature and quantitive research for conducting the empirical study of the questionnaire. Based on the results of the study the author of the thesis pointed out the main suggestions considering the development of Rehabilitation and Well-being Centre of Pärnu Hospital.

For data collection the author has used a quantitative method of research, in this case a structured questionnaire with 14 questions, which was distributed both electronically and on paper. To illustrate the analyze of the survey carried out, author composed different figures and charts. The study was conducted on the period of 2. March 2015 – 20. March 2015. The survey answered a total of 72 people, of whom 62 were women

and 10 men. From Pärnu Hospital Rehabilitation and Well-being Centre visitors the most responded to the survey questionnaire people age of 19-29. Therefore it is important to pay attention to the fact that this study's analysis and conclusions are made primarily of persons opinion belonging to this age group.

Diplomate considers that the aim of the thesis was completed. Based on the study carried out, the results obtained and the theoretical substance author submitted appropriate suggestions for the development of existing and new services. Diplomant considers that the proposals made in this thesis would be helpful for the Rehabilitation and Well-being Centre of Pärnu Hospital future service development process.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks.

Mina, Maria Kütt

(sünnikuupäev: 01.12.1992.a.)

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Heaolupõhimõtete kasutamine teenuste arendamisel Pärnu Haigla Taastusravi- ja Heaolukeskuse näitel“,

mille juhendaja on Heli Tooman,

1.1 reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnu, 19.05.2015